الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات









الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية 2014 / 2014 و2014 رقم التصنيف: 23،302

المؤلف ومن في حكمه: عمي الدين عارف حسين الناشو الأكاديميون للنشر والتوزيع عمان – الأردن

الإتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات

عنوان الكتاب:

الواصفات

الإتصال// التكنولوجيا//المعلومات/
- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن عتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى. - يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن عتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع.

ISBN: 978-9957-449-98-8

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة الطبعـة الأولـــى 1436هـ - 2015م

لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب، أو تخزين مادته بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي وجه أو بأي طريقة إلكترونية كانت أو ميكانيكية أو بالتصوير أو بالتسجيل أو بخلاف ذلك إلا بموافقة الناشر على هذا الكتاب مقدماً.

All right reserved no part of this book may be reproduced of transmitted in any means electronic or mechanical including system without the prior permission in writing of the publisher.



الأكاديميون للنشر والتوزيع المملكة الأردنية الهاشمية عمان – مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية تلفاكس: 0096265330508 جـوال: E-mail: academpub@yahoo.com

الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات

تأليف الدكتور محي الدين عارف حسين



المقدمة

إن الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك، حيث لا يستطيع أن يعيش على هذه الدنيا دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين، ومن هنا كانت عملية الاتصال أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان، غارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياتنا، ويوجد هناك سلوك للاتصال وتبادل المعلومات، إذ يجب معرفة من أن الناس يتفاهمون ويتبادلون المعلومات وتتحدث وتكتب وتعبر بالإشارات بطرق مختلفة من مكان لآخر، وإن لم تفهم هذه الأمور في المكان والثقافة التي تسافر إليها فمكتوب عليك الفشل، وإن هذا السلوك للناس يتوقف عليه الفهم لأغاط وأساليب الاتصال لدى عمليك على انتباهك وفهمك لأساسات هذا السلوك.

ومن أهم هذه الأساسيات أنه يعتمد على العادات الاجتماعية للحضارة ذاتها، وعلى طريقة النظر إلى مفهوم الوقت، وطريقة ارتداء الملابس وعادات الطعام والأكل والشرب، وفهم القوى السياحية وتركيبة وهيكل العمالة بهذه الحضارة والديانة والمعتقدات الروحية والقيم والقوانين.

كما لتكنولوجيا المعلومات أهمية خاصة في العالم، وذلك من خلال مستجدات غير مسبوقة في تاريخ التطور والتقدم، حيث تلاحق المتغيرات والمتحولات وتتصاعد قوى التغيير في مواطن كثيرة من العالم وتتبدل النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية مع ظهور عالم من التكتلات الاقتصادية بدءً

من السوق الأوروبية إلى مجموعة النمور السبعة إلى المنظمة العالمية للتجارة، الكل في سباق لاهث يحاول أن يجد لنفسه مكاناً في النظام العالمي الجديد.

وعليه تم تقسيم هذه الكتاب إلى سبعة فصول وعلى النحو التالي:

الفصل الأول: ماهية الاتصال

الفصل الثاني: المهارات الأساسية في الاتصال الفعال

الفصل الثالث: فن التواصل الجماهيري

الفصل الرابع: الاتصال الإداري في تبادل المعلومات

الفصل الخامس: التكنولوجيا والتقنية

الفصل السادس: تكنولوجيا المعلومات

الفصل السابع: تقنية الإنترنت والمعرفة



ماهية الاتصال

تطورات عملية الاتصال

تتوقف عملية صنع القرار في أية مؤسسة على سلامة المعلومات وكميتها ووقتها ودقتها وطريقة صياغتها، ودون طرح المعلومات بشكل سلس ومفهوم وبحجم كاف وواف يتعذر بقاء المؤسسات كمؤسسات فاعلة، وتصاب عملية الإنتاج بالجمود والفناء، وتوصل المعلومات عادة عن طريق الاتصالات.

كما أن الاتصالات هي جمع لكلمة اتصال، وتعني لغوياً (المشاركة)، فمعنى اتصل فلان بفلان أي التحم معه واشترك، فهي تأتي من أصل الفعل وصل الشيء بالشيء، أي لأمة ولصق به، إذا الاتصال يعني التفاهم والمشاركة والالتحام ويساعد الاتصال الواضح الفعال بين القائد الإداري ومرؤوسيه على رفع الروح المعنوية لديهم ويحثهم على التعاون ويقوي عندهم الشعور بالانتماء.

تعتبر الاتصالات من المبادئ المهمة التي تؤثر تأثير مباشراً على جميع مبادئ الحرب، يجب أن تكون وسائل الاتصال التي تربط بين القيادة وبين القوات من الكفاءة لتمكنها من إرسال الأوامر والمعلومات، واستقبال العديد من الرسائل، تقتضي الضرورة أن تكون وسائل الاتصال مؤمنة، حتى لا يتمكن العدو من معرفة ما يصدر من أوامر وما يبلغ من معلومات، وتُعدُّ السرعة والدقة هما روح الاتصال، لقد فاقت أهمية مبدأ الاتصالات غيرها من عناصر الحرب الفنية والإدارية، وأصبحت حالياً مبدأ استراتيجيات في بناء الإستراتيجية العسكرية، كما إن مبادئ التعاون والتنسيق والاتصالات هي وليدة هذا المبدأ،

وتعد من مبادئ الإستراتيجية التي يجب أن يتبعها القادة وفي مختلف المنظمات.

تبنى الإستراتيجية السليمة على وقاية خطوط المواصلات، ومهاجمة خطوط مواصلات العدو التي يتم عبرها الإمدادات، أو تنسحب أو تدعم عليها القوات، وتبلغ بواسطتها الأوامر والمعلومات، وإذا تمكن العدو من قطع خطوط المواصلات في الدولة المحاربة استطاع أن يلحق الهزيمة بها.

لقد استطاعت القوات الأمريكية والبريطانية والدول المتعاونة معها عند شروعها بمهاجمة العراق واحتلاله في نيسان 2003 أن تقطع طرق المواصلات وتمنع من تعاون القوات البرية العراقية فيما بينها، وتدمر منظومة القيادة والسيطرة، واستخدمت القوات المهاجمة أفضل ما لديها من أسلحة ذكية موجهة، واستهدفت عقد المواصلات، وعلى أثرها فقدت الاتصالات مابين القيادة العامة وقيادات الفيالق والفرق من جهة، ومابين الأخيرة ووحداتها الفرعية من جهة أخرى، لقد فقدت القوات المسلحة العراقية أحد المبادئ الرئيسية لإدامة الحرب، وهو مبدأ الاتصال والتعاون والتنسيق، وبالتالي فقدت زمام الأمور واستطاعت قوات الولايات المتحدة والدول المتحالفة معها من احتلال العراق.

يمكن تحقيق هزيمة الجيوش بتهديد مواصلاتها، وستظل المواصلات عنصراً حيوياً ومهماً في معظم الحروب، وعاملاً حاسماً في كثير منها.

كما تسيطر القوات البحرية على أعظم خطوط المواصلات اتساعاً ومرونة، وأقلها تعرضا للقطع والتهديد، وما نشاطات النقل والاتصال في الحرب العالمية الثانية إلا شاهدا على ذلك، وتلعب القوات الجوية دوراً مهماً في المعركة من خلال الهجوم على منظومة القيادة والسيطرة المعادية والقواعد لتمكن

القوات البرية من التقدم دون مقاومة تذكر، وكانت الحرب التي شنت على العراق في عام 1991 مسرح التطبيق الأول الواسع لعقيدة المعركة الجوية، وأعطت النصر العسكري للحلفاء. ولقد أشار الجنرال جيمس كاسيتي أثناء تلك الحرب بأن وضعت للجيوش في تلك الحملة أهمية للاتصالات في الخليج خلال تسعين يوم أكثر مما وضعناها خلال أربعين سنة في أوروبا.

ويعد اتساع الفضاء عمل أساسي في شكل حرب المستقبل، وأصبح يشكل بعداً رابعاً، لقد كتب (الجنرال ألن كامن) المدير السابق لسياسة القيادة والرقابة في البنتاغون ما يأتي: شهدت المرة الأولى قوات في معركة الخليج الثانية منتشرة على نحو واسع مساندة وموجهة ومراقبة بواسطة أقمار اصطناعية للاتصالات.

بالإضافة إلى ذلك لعبت الفضاءات دوراً حاسماً بالنسبة إلى مجمل فعاليات الطيف العسكري من التحركات الأرضية الكاسحة إلى النشر الخفي لمجموعات صغيرة من قوات العمليات الخاصة، والمظليين المنقولين بالطائرات العمودية، وستكون الأنظمة الفضائية دائما في واجهة المسرح الاستراتيجي العسكري، مما يزيد من التركيز على الفضاء والذي سيغير كل توازن القوى المسلحة في العالم.

ويمثل المظهر البارز لثورة المعلومات الاندماج والموائمة ما بين ثورة الاتصالات والمعلومات، وبزوغ ثورة الاتصال الخامسة التي جسدت فعالياتها في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات عبر الدول والقارات بطريقة فورية ومباشرة.

لقد جرت تطورات وابتكارات في صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية خلال العقد الأخير للقرن العشرين، وحدثت هذه التطورات نتيجة لطلب المنظمات من جانب والتقدم التكنولوجي من جانب آخر، وقد تحدد الطلب بماياتي:

- 1. الانتشار الواسع للخدمات الفضائية وتعدد أشكالها.
- 2. الحاجة إلى توفير قنوات للاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
- 3. الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها، والتحكم في الجوانب العسكرية والأمنية.
- 4. الرغبة في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل منافسة في السوق.
- 5. الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة للبريد الإلكتروني وتخزين الصور والفاكس السريع.

مبادئ الاتصال الأساسية

الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

يتم هنا المساعدة في فهم أنهاط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

1 ـ البصرى:

أن أي الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين، حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة، فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى _ أنظر _ يظهر _ مشهد _ وضوح _ لمعان _ ملاحظة _ مراقبة _ منظر _ ألوان _ ظلال _ شروق.

كما إن هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على غط سريع، وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2 ـ السمعي:

إن حاسة السمع لدى الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات، وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً، وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام، كما أنه عيل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً.

وتجد عباراته یکثر فیها: اسمع - أنصت - إصغاء - صوت - رنین - لهجة - إزعاج - صیاح - همس - ثرثرة - صهیل - زئیر - رعد، وان الشخص السمعي یتأنی في اتخاذ القرار، ویجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه، ویقلل إلی أدنی درجة مستوی المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.

3 _ الحسى:

هنا ينصب اهتمام الشخص الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة. وهذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقيه، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، ولذلك ينفعل للمبادئ، ويندفع للعمل لها، وتجد عباراته يكثر فيها: شعور _ إحساس _ لمس _ إمساك _ حار _ بارد _ ضغط _ شدة _ ألم _ حزن _ سرور _ ثقل _ جرح _ ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت غط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

نظريات الاتصال

1 ـ نظريات التأثير المباشر:

إن هارولد لازويل قال بنظرية الرصاصة السحرية أو الحقنة تحت الجلد، وتفترض أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمع جماهيري من مجموعة من الأشخاص المنعزلين (تأثرت بفكر فرويد).

كما أن وسائل الإعلام تمثل فيه مصادر قوية للتأثير والناس يقبلونها ويفهمونها بشكل متماثل، كل شخص يتلقى المعلومات بشكل فردي، وعليه لم تكن نظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد،

وافتراض أن للإعلام تأثيرات عنيفة ومفاجئة، أهميتها أنها كانت بداية بحوث تأثير الإعلام.

2 ـ نظريات التأثر الانتقائي:

تتمثل هذا النظرية بما يلى:

أ ـ نظرية الاختلافات الفردية:

هنا يكونوا الأشخاص مختلفون ويستجيبون بشكل مختلف للرسائل الإعلامية وفقاً لاتجاهاتهم، وبنيتهم النفسية، وصفاتهم لموروثة أو المكتسبة، ان وسائل الإعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي، وذلك بسبب اختلاف الإدراك الذي يفكر به كل شخص، والذي يرجع إلى اختلاف التنظيم الذي لدى كل شخص من المعتقدات، والقيم، والاتجاهات، ولأن الإدراك انتقائي، فالتذكر والاستجابة انتقائين، وبالتالي فتأثير وسائل الإعلام ليس متماثل.

ب ـ نظرية الفئات الاجتماعية:

هنا الناس ينقسمون إلى فئات اجتماعية والسلوك الاتصالي يتشابه داخل كل فئة، موقع الفرد في البناء الاجتماعي يؤثر على استقباله، وقد تتحدد الفئة بناء على:

السن، الجنس، الدخل، التعليم، الوظيفة، وأنهاط الاستجابة تتشابه في داخل كل فئة، لذلك فتأثير وسائل الإعلام ليس قوي، ولا متماثل، ولكنه يختلف بتأثير الفئات الاجتماعية.

ت ـ نظرية العلاقات الاجتماعية:

هنا جمهور وسائل الإعلام ليسوا مجرد أفراد منعزلين، أو أفراد مجتمعين في فئات اجتماعية، ولكنهم مرتبطون ببغضهم البعض في اتحادات، وعائلات، ونودوي، دراسات على انتخابات الرئاسة الأمريكية عام 1940 أكدت أن المناقشات السياسية كان لها أكبر الأثر على قرارات الناس أعلى من التعرض للراديو والصحافة، الذين يزيد تعرضهم لوسائل الإعلام يمكن أن يؤثروا في الأقل تعرضاً لها، إن العلاقات يجب أن توضع في الاعتبار، بدأت تلك النظرية تبعد جداً عن فكرة المجتمع الجماهيري والنظريات الأولى.

- 3 ـ نظريات التأثير الغير مباشر:
 - تتمثل هذا النظرية ما يلي:
- أ. نظرية التأثير المعتمد على تقديم النموذج: تشمل في ان تعرض الفرد لنماذج السلوك التي تعرضها وسائل الإعلام تقدم للفرد مصدر من مصادر التعلم الاجتماعي، مما يدفعه لتبني هذه النماذج في سلوكه اليومي، (الحلم الأمريكي من خلال السينما فتيات الإعلانات).
- ب. نظرية المعنى: يمكن لوسائل الإعلام أن تقدم معان جديدة لكلمات اللغة، وتضيف عناصر جديدة للمعاني القديمة، وبما أن اللغة عامل حاسم في الإدراك والتفسير والقرارات فإن وسائل الإعلام يصبح لها دور حاسم في تشكيل السلوك بشكل غير مباشر، (الثورة النكسة الفتح العربي).

ج. نموذج الحاجات والإشباعات: تتمثل في أن جزءاً هاماً من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لتحقيق أهداف يحددها الأفراد، كما يقومون باختيار وسائل إعلامية معينة لإشباع احتياجاتهم مثلما قال مارك ليفي هناك خمسة أهداف من استخدام الناس لوسائل الإعلام (مراقبة البيئة التوجه المعرفي عدم الرضا التوجه العاطفي التسلية).

4- نظريات الاتصال ألإقناعى:

تتمثل هذا النظرية بما يلي:

أ ـ النموذج النفسي:

تعتمد على نظرية الاختلافات الفردية، كما أن الرسالة الفعالة هي التي تتمكن من تحويل البناء النفسي للفرد بشكل يجعل الاستجابة المعلنة متفقة مع موضوع الرسالة.

كما أن النموذج هو الرسالة الإقناعية، تغير أو تنشط العمليات النفسية الكامنة، تحقق السلوك الظاهر المرتبط بالعمليات النفسية، وخطواتها:

- ـ وصول الرسالة للشخص.
 - ـ قبوله لها ليفكر فيها.
- ـ تقييمه للأهداف التي سيحققها من تنفيذه للسلوك.
 - ـ اختيار القيام بالسلوك

ب ـ النموذج الثقافي الاجتماعى:

تعتمد على نظرية الفئات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، كما انه من الصعب تفسير سلوك الأفراد بناء على المتغيرات النفسية وحدها؛ لأنهم دوما يتصرفون داخل سياق اجتماعي.

هنا النموذج هو الرسالة الإقناعية تحدد أو تعيد تحديد العملية الثقافية تشكل أو تغير معايير السلوك المتفق عليها داخل الجماعة تحقق تغير في اتجاه السلوك المعلن، ولابد من مراعاة أن هناك مجتمعات ذات نظم ثقافية قاسية توجه الفرد، وتقدم له بناء كامل للحقيقة، وهناك مجتمعات أخرى على النقيض، تتاح فيها الفرصة أمام الأفراد لتحديد استجاباتهم الخاصة نحو الأفكار الجديدة.

مفهوم الاتصال

هي تبادل المعاني ووجهات النظر والمعلومات والأفكار بين الأشخاص، وقد عرفت على أنها "الوسيلة الفعالة لأحكام الأشراف على المرؤوسين أو التابعين، وإحاطة الجهاز الإداري علماً بمجريات الأمور داخل المنشأة أو المنظمة، ولمتابعة أوجه النشاط والتأكد من أن كل عمل قد تم أداؤه في الوقت المحدد له والأسلوب المقرر له.

والاتصال عملية تجري بشكل تصاعدي أو تنازلي أو أفقي أو جانبي بكافة أقسام المؤسسة، وعلى الرغم من ضرورة الاتصال لكل مؤسسة فإنه لابد من توفير الأساليب الخاصة للاتصال التي تحدد الطريقة التي تتم بها عملية صنع القرار، ومن ثم يجب توزيعها على سائر أفراد المؤسسة.

وهنالك من يعرف الاتصال على أنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار أو الشيوع لفكرة، أو موضوع أو منشأة، أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.

ويذهب إلى تعريف الاتصال بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين، مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

أما العمايرة فيعرفه بقوله: إنه عملية الربط بين كائنين أو شخصين به دف إشراك الآخرين في الفكرة أو المعلومة أو الاتجاه .

ويمكننا تعريف الاتصال: بأنه تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والوقائع الاستشارية بطريقة مفهومة، مستخدمين مفاهيم واضحة وفي الوقت نفسه التركيز على العلاقات الإنسان ية الصحية ومعاملة الناس وفق حدود فهمتهم وقدراتهم في الاستيعاب، ولما كانت الاتصالات تمثل الحجر الأساسي في عملية صنع القرار، فلا بد من توضيح الاتصال الفعال وعوائق الاتصال والأساليب المقترحة لتحسين عملية الاتصال، لما لها من تأثير في الإنتاج كماً وكيفاً.

عناصر الاتصال

لقد قسم أرسطو الاتصال إلى ثلاثة عناصر هي:

1_ الشخص المتحدث (المرسل).

2_ الرسالة الحديث (الفكرة).

الشخص أو الأشخاص الذين يستقبلون ذلك الحديث (المستقبل).
 وفيما يلى العناصر الأساسية للاتصال، كما وصفها المحدثون:

1. الواقع الاتصالي المحيد: لا يحدث الاتصال في فراغ، ويتوجب وجود محيط اتصالي جيد يساعد على تلقي المستمع للمعلومات أو الفكرة المطروحة بكل وضوح، فالاتصال الذي يتم في مكان ضيق مكتظ بالجمهور، وتصعب فيه حركة المتحدث أو تنعدم فيه مكبرات الصوت أو التهوية الجيدة والإنارة الكافية قد لا يحدث الأثر المطلوب، ولا يحقق الهدف المنشود؛ لذا فإن الحيز المكاني بمقاعده المريحة والمساحة الشخصية الكافية للمتحدث والإنارة الكافية، والتهوية الجيدة المتوفرة تساعد بلا شك على سلامة إيصال الرسالة، بالإضافة إلى ذلك هناك أمور لابد ان تؤخذ بالاعتبار في المحيط الاتصالي، ألا وهي القيم والعادات الاجتماعية، والحديث بحذر وفق معايير ترسم بموجبها طريقة الاتصال.

2. مكان الإصدار: وهو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في الآخرين، مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية، مثل الصياغة الإعباريه وانتقاء الكلمات المناسبة والانتباه لنبرة وسرعة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المناسبة، وأن يشرك الجمهور ويتقبل انفعالاتهم

ومشاعرهم، ومداخلاتهم، لتحقيق التفاعل، ومن ثم التمكن من إيصال الفكرة كما ينبغي. ونظراً لأهمية المصدر في التأثير في المستقبل، يتوجب على المدير في المنظمة تشجيع مرؤوسيه على المشاركة، والنقاش وطرح الأفكار، والمبادر لأن انفراده بالحديث وهيمنته على معظم الوقت ليكون هو المتحدث الوحيد، سيبعث الضجر في نفوسهم ويعطيهم الانطباع أنه لا يكترث لآرائهم ولا يحترم فردية كل منهم.

3. المستقبل: وهو الشخص الذي يسمع الرسالة فيقوم بتحليل رموزها، وفك مضمونها والتفاعل مع مرسلها، وتفسير كل قول وحركة اتصالية يقوم بها المرسل، ويفترض أن تكون قدرته اللغوية كافية لكي تتضح لديه الرؤية ويفهم تماماً مضمون الرسالة، ولكي يتمكن المدير من إيصال رسالته لمرؤوسيه بيسر ووضوح، يجب عليه أن ينتقي الكلمات البسيطة المفهومة التي لا تحتمل عدة تفسيرات، كما أن وضوح مخارج الألفاظ وسلامتها ونبرة الصوت، وسرعته، سيساعدهم على فهم الموضوع المطروح والتفاعل معه دون ودود لبس أو إشكال في فك الرموز واستيعابها.

4. الرسالة (الغاية): وهي الفكرة أو المعلومة المراد إيصالها من المصدر إلى المتلقي سواء أكانت رسالة مكتوبة، أم لفظية، أم غير لفظية أم كانت لفظية وغير لفظية معاً، ولكي تكون الرسالة واضحة ومفهومة، على المرسل انتقاء العبارات التي تتناسب وثقافة المستقبل وخبراته، وأن تكون واضحة الأهداف بعيدة عن السلبية وعبارات الأمر، كما يجب أن تتضمن

منفعة للمستقبل، إن الرسالة هي القلب النابض للعملية الاتصال، وهي العنصر الذي تشترك جميع العناصر في تحقيقه، وعليه فإن توخي الحذر والدقة والبعد عن انتقاء العبارات الغامضة، أمر يجب مراعاته بغية إيصال الرسالة بشكل واضح وسليم ولعل من الضروري؛ لأن يقوم المتحدث بتلخيص الفكرة أو الرسالة بعد طرحها بإسهاب وتفصيل، وذلك منعاً لاحتمال وجود أكثر من تفسير لمضمونها.

- 5. وسيلة الاتصال: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها إرسال الرسالة، وقد تكون شخصية مباشرة وجهاً لوجه أو تكون بواسطة الكتابة أو مكبر الصوت أو الهاتف أو ما إلى ذلك من قنوات سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية، إن المدير البارع هو الذي يعمد إلى التنويع في قنوات الاتصال بين فترة وأخرى، وذلك لكسر حاجز الملل والروتين كان يستخدم طريقة الحديث اللفظي وجهاً لوجه تارة، والوسائل المسموعة أو المرئية أو المكتوبة أو المصورة تارة أخرى، على أن يكون اختياره لتلك القناة مناسباً والرسالة المراد إيصالها.
- 6. التغذية الراجعة: وهي ردة الفعل الصادرة من المستقبل للرسالة، ومن الممكن أن تكون على شكل مداخلات أو حركات غير لفظية، كتعبيرات الوجه ونظرت العيون إن الإشارات والإياءات، كما وقد تكون متمثلة بالصمت المطبق دون أن تعليق أو تعقيب، ومن خلال التغذية الراجعة يتمكن المرسل من معرفة ما إذا كانت رسالته سلبية المردود أم إيجابية المردود، وذلك من خلال قراءة الحركات غير اللفظية أو سماع

الردود والنقاشات أو المدخلات التي توحي بإيجابية أو سلبية الفكرة أو طريقة عرضها.

أساليب الاتصال

تتنوع أساليب الاتصال تبعاً لكل موقف، وهناك أسلوبان يتم من خلالهما الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو المعلم والتلاميذ أو الإدارة العليا والدنيا أو بين الناس مهما تكن علاقاتهم، وهذا الأسلوبان هما اللفظى وغير اللفظى:

- 1. الاتصال اللفظي: هو ما يقال شفهياً بواسطة اللسان، سواء أكان ذلك وجهاً لوجه أي مباشرة أم عن طريق قناة اتصال معينة، كالمذباع أو الهاتف أو مكرات الصوت أو غرها.
- 2. الاتصال غير اللفظي: فهو الاتصال الذي يتم بواسطة الكتابة أو الإرشادات أو الصور، أو تعبيرات الوجه ونظرات العيون، أو وقفة الجسم.

كما انه كثيراً ما يلازم الحديث اللفظي حديث غير لفظي، كالإيماءات والإشارات وحركة الجسم ونظرات العيون وتعبيرات الوجه، التي تقوى من فاعلية الاتصال اللفظي، كما تدعمه نبرة صوت المتحدث ومدى تناغمها مع الحديث، وبما أن اتصال المدير بالمعلمين يعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال، لذا فإنه من الأهمية بمكان أن يلجأ إلى ربط اتصاله اللفظي دائماً بالاتصال فير اللفظي واختيار نبرة الصوت الملائمة، وذلك لزيادة فاعلية الاتصال وتحقيق

التفاعل بينه وبين المعلمين، ومن الجدير ذكره ان الملتقي لا يستوعب أكثر من نسبة 7% من الحديث بينما تكمن النسبة الكبرى في الحديث غير اللفظي من وقفة الجسم والإيماءات والإشارات ونظرات العيون التي تشكل 55%، تليها نبرة الصوت التي تساعد في إيصال الفكرة المراد إيصالها وتشكل 38% من مجمل الاتصالات.

والمدير الفعال هو الذي يتمكن من على حديثه متناغماً مع نبرة الصوت التي تساعد في إيصال الفكرة المراد إيصالها وتشكل 38% من مجمل الاتصالات، والمدير الفعال هو الذي يتمكن من جعل حديثه متناغماً مع نبرة صوته وتعبيراته غير اللفظية بشكل يؤثر إيجابياً في الشخص المتلقي، ويعمق لديه القدرة على الفهم والاستيعاب، هذا إضافة إلى الاهتمام بمهارة الإصغاء بدقة وحذر مما يسهل عليه فهم ما يسمعه من حديث.

أهمية الاتصال في المنظمة

إن ضرورة تنفيذ سياسة له على نطاق واسع بها، وما يتطلبه ذلك من مهارات وخصائص فنية عند وضع أنظمة وتحديد وسائله وتحرير رسائله وإخراجها بالشكل المقنع، ويتطلب ذلك وجود فئة من الأخصائيين الأكفاء في هذا المجال، لمعاونة الإدارات التنفيذية في تطبيق سياسة ونظام الاتصال، والعمل في إدارة تنشأ لهذا الغرض ضمن الهيكل التنظيمي يُطلق عليها إدارة الاتصالات، ويكون من واجباتها تحقيق التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة في المنظمة، وربط المنظمة بالمجتمع الذي تعيش فيه، كما تقوم أيضاً بتقصي مشكلات

الاتصال ومعوقاته في مواقع التنفيذ، والوقوف على نقاط الضعف في وسائل خطوط الاتصال، والتقدم بالاقتراحات للتغلب عليها وتقويم النتائج.

كما إن إدارة الحوار فن ومهارة، وهو يتطلب الإفادة من التجارب الشخصية، حب التفاعل مع الآخرين، تقبل العادات والتقاليد، الإصغاء واحترام الآراء، وإدارة الحوار فن لا يقوم على الموهبة وحدها، بل يتطلب عملاً متوصلاً على الذات وممارسة يومية مع الآخرين.

ولنجاح جلسات الحوار، لا بد من توضيح بعض المفاتيح التقنية الأساسية، ومن أهمها:

- 1. التحفظ تجنباً لجرح مشاعر الآخرين.
- 2. التمهيد للانتقال بالمشارك من مرحلة لأخرى، من خلال توفير أجواء مريحة وودية، مع شيء من المرح.
- 3. تزوید المشارکین بالمعلومات وبعناوین النقاش والنقاط المتعلقة بهم.
 - 4. احترام حرية عدم الإجابة من قبل المشاركين على أي سؤال .
- 5. إبداء المرونة واستبعاد ردات الفعل والأحكام النهائية مع إحاطة الآخرين بالاهتمام، وتتبع ردات فعلهم أثناء النقاش.
 - 6. التريث عند الاستماع إلى آراء بعض المشاركين المخالفة لآرائه .
 - 7. التأكيد على وجوب احترام قيم الآخرين وآرائهم.
- 8. طرح الأفكار والمعلومات المتناسبة مع استعداد المشاركين لمناقشتها ضمن المجموعة.

- 9. الحضور القوي، وما يقصد به لا يعني اعتماد اللغة لدى الحوار فحسب، بل اللجوء أيضاً إلى لغة الجسد والحركات مثلاً:
 - أ) الاستعانة بالابتسامة ما يعزز انفتاح المشاركين وثقتهم.
 - ب) مواجهة المشارك وجهاً لوجه، عند إدارة الحوار.
 - ت) النظر مباشرة في عيون المشاركين والتركيز عند الإصغاء إليهم . أما أهمية الاتصالات التنظيمية والإدارية فتشمل على ما يلى:
- 1. التخطيط للعمل: حيث عندما يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم، فإنه لا يمكن وضعها إلى حيز الواقع ما لم يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومقابلات وقرارات مكتوبة، أي يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات.
- 2. توفر المعلومات المتكاملة: حيث تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية والإدارية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين، والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.
- 3. الابتعاد عن التخمين والتقدير الشخصي: عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال، حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال، وفي التوقيت السليم مع العالمين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.
- 4. تحقيق الدقة في المعلومات: هنا يساعد نظام الاتصالات الإدارية والتنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات، وتوفير معلومات متكاملة،

- كما يظهر ذلك من خلال توفير معلومات سليمة مما يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرار.
- 5. تحقيق وانجاز وسرعة تبادل المعلومات: أن جود نظام للاتصال الإداري والتنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب، وفي ظل أي ظرف ومن الأطراف المشتركة لها.
- 6. تحقيق عدالة العمل: يحقق نظام الاتصال الإداري والتنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.
- 7. تنفيذ العمل بكفائة عالية: أن تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديريهم قدرات عالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
- 8. الرقابة على العمل: من خلال أساليب الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعة، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ والمخطط، وعليه تكشف الاتصالات التنظيمية والإدارية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها.

أنواع الاتصالات

تنقسم الاتصالات من الناحية الإدارية إلى قسمين هما:

أولاً: الاتصال الرسمى:

وهو عملية إرسال واستقبال المعلومات، والأوامر والتعليمات والتوجيهات والنشرات، والقرارات، والتعميمات، داخل الإطار التنظيمي للمؤسسة وتتخذ الطابع الكتابي، وتسرى وفقاً للمسارات التي يحددها الهيكل التنظيمي الرسمي للمؤسسة ولوائحها وقوانينها، ويتحدد الاتصال الرسمي بعدة مسارات منها:

- 1. الاتصالات الهابطة: وهي الاتصالات الرسمية الصادرة من المستوى الأعلى في المؤسسة إلى المستوى الأدنى، أي من الرئيس إلى المرؤوسين، كالتعميمات والإرشادات، والتعليمات، والقرارات والتكليف وخطابات الشكر والتقدير والنقل وما إلى ذلك.
- 2. الاتصالات الصاعدة: وهي اتصالات رسمية صادرة من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى، أي من المرؤوسين إلى الرئيس، ومن هذه الاتصالات خطابات التظلم، والشكاوي، وطلب العلاوات، والتقارير، والمقترحات وغير ذلك من خطابات يقدمها المرؤوسين إلى الرئيس ويتوقع ان يبت فيها.
- 3. الاتصالات الأفقية: وهي اتصالات رسمية تتم بين مـوظفي المسـتوى الإدارى الواحـد الـذين يحملـون المسـمى الـوظيفى نفسـه، كتلـك

الاتصالات التي تتم بين عمداء الكليات أو مديري المدارس أو رؤساء الأقسام والمعلمين بغرض التنسيق أو تبادل الآراء ووجهات النظر أو الاشتراك في مشروع وما إلى ذلك.

4. الاتصالات الجانبية: هي الاتصالات الرسمية التي تتم بين موظف، وآخر يشغل كل منهما وظيفة تختلف بطبيعتها عن الآخر، كاتصال المعلم بأمين المكتبة لغرض التنسيق معه لزيارة المكتبة مع تلاميذه.

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

وهي الاتصالات التي تتم عبر قنوات غير رسمية، فلا يحددها الأسلوب الرسمي، ولا توجد لها قواعد معينة كالأحاديث العامة بين الزملاء، وعرض المشكلات والأحداث الشخصية، أو الأحاديث الودية التي تتم بين الرؤساء في اجتماعاتهم وندواتهم، أو الشكاوي التي يطرحها صغار الموظفين على المستويات العليا بشكل عفوي ومباشر، أو الحديث بين المدير والسكرتير فيما يخص أو لا يخص العمل، والقيادة الإدارية التي تحرص على ترسيخ مبدأ التعاون وتؤمن بالعلاقات الإنسانية، وتحترم شخصية كل فرد دون تفرقة أو تمييز، وتشجع العمل ألفريقي، وتفتح باب النقاش الهادف والموضوعي، وتتقبل مختلف وجهات النظر سيكون الاتصال غير الرسمي فيها محبباً وإيجابياً وموضوعياً، بعيداً عن الشائعات والأقاويل والأكاذيب.

ويكون حديث الزملاء لبعضهم صادقاً قامًا على الحب والولاء والمحبة والاحترام، ويعد الاتصال غي الرسمي فيها محبباً وإيجابياً وموضوعياً، بعيداً عن الشائعات والأقاويل والأكاذيب، بل يكون حديث الزملاء لبعضهم صادقاً قامًا

على الحب والولاء والمحبة والاحترام، ويعد الاتصال غير الرسمي مكملاً للاتصال الرسمي، وجانباً مهماً في تشجيع العمل الفريقي وبث روح المبادرة والتعاون وترسيخ مبدأ العلاقات الإنسانية.

أنواع وسائل الاتصال

هنالك عدة وسائل للاتصال تتمثل فيما يلى:

أ. الوسائل اللفظية المكتوبة:

- الكتاب : رغم انتشار الوسائل التعليمية بأشكالها المتنوعة، وتطورها، إلا أن الكتاب سيظل الأكثر استخداما في حفظ ونقل المعارف والعلوم والمفاهيم والقيم .
- الصحيفة : ويمكن تعريف الصحيفة بأنها : النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة (التجارية) ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته، وتتميز بنقل أخبار.... إلخ، وسهولة الحصول عليها، ومن أهم الوسائل اللفظية المكتوبة ما يلى:
- 1 ـ الملصقة : تظل الملصقة من الوسائل الإعلامية الفعالة، ومن أهم شروط نجاح الملصقة :
 - التركيز على فكرة واحدة.
 - الاتزان في الانسجام بين محتويات الملصق .
 - وضوح الهدف وبساطة المضمون.

- الاختصار في الكلمات المكتوبة والتركيز على الصورة المعبرة.
 - استخدام الألوان الملفتة للانتباه.
- 2 ـ المطوية: وعادة ما تركز المطوية على موضوع واحد فقط، وتتناوله شرحاً وتحليلاً، وبأسلوب مبسط ومفهوم للمستهدفين، وتعد المطوية من أفضل وسائل الإعلام في المناسبات العامة، ومفيدة أيضاً للتركيز على موضوعات معينة في المنهج الدراسي.

ب. وسائل السمعى البصرى:

وهي تلك الوسائل التي نستعملها لتوصيل معلومات ومعارف دون الاعتماد على الكلمات، مثل الصور الفوتوغرافية، الملصقات، الأفلام السينمائية، البرامج التلفزيونية، الاسطوانة، الرسوم التوضيحية، الصور الثابتة، الصور المتحركةالخ.

وسائل الاتصال الحديثة

إن من أهم وسائل الاتصال الحديثة ما يلي:

1. الخلوي: وهو الهاتف النقال يتكون من جهاز اتصال صغير الحجم، ومرتبط بشبكة للاتصالات اللاسلكية، وتساعد في بث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ودقيقة. كما انه نظراً لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليته العملية، فهو يوصف بالخلوي، أو النقال، أو الجوال، ومن أهم مجالات استخدامه المجال التجاري، والمجال الأمني، والمجال التعليمي، والمجال الصحي.

- 2. الكمبيوتر (الحاسوب): إن تأثير ظهور الحاسوب في التربية والتعليم أخذ أبعاداً جديدة وعناية كبيرة خاصة بالنظر، لما يشكل من تغيير جذري في أساليب واستراتيجيات التعلم في الوقت الذي يلقى فيه موضوع تأثير التقنية المعاصرة على العملية التعليمية والتعليمية اهتماماً عالمياً، وقد بدأ الاهتمام بالحاسوب أكثر فأكثر، في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية إلى حد الساعة، ويبرز دور الحاسوب كأداة تعليمية ومساعدة للفرد في تعلمه واتصاله، واكتشاف الجديد في العالم، واللعب، والتصميم إلى آخره من مزاياه الكثيرة، ومنها معالجة الكلمات والنصوص، والبريد الالكتروني، والتصميم قبل الطباعة على الورق، وتسيير الانترنت، والمواقع الكترونية.
- 3. تقنية الأقمار الصناعية: وهي وسيلة ذو عدة وظائف، تساعد على استلام الموجات الصاعدة من المحطات الأرضية، ثم تغيير تردداتها وتضغيمها وإرسالها مرة أخرى إلى المحطات الأرضية (المستقبل)، وتعد وسيلة تساهم في عدة استعمالات أهمها الاتصال الهاتفي، والخدمات التجارية وأداة الأعمال والصناعات، والتلفزيون والراديو، والخدمات البريدية والالكترونية والمعلوماتية، والتنقيب عن الثروات، والدراسات البيئية، والأهداف العسكرية.
- 4. الإنترنت: وهـ و مصـ طلح ذو معنـ ى الشـ بكة المترابطـة الإنترنت: وهـ و مصـ طلح ذو معنـ ى الشـ بكة المترابطـ ا Interconeconnection / Net وصن خدماتها البريـ الالكتروني (web) ، ومجموعـات الإخبـار (news)

(groups) ، وبروتوكول نقل الملفات (ftp) والدردشــة (chat) ، وتلنــت (telnet).

ويعتبر الانترنت من أهم وسيلة للاتصال وأحدثها وقد لاقت إقبالاً واسعاً، وأدى ذلك إلى ارتفاع عدد مستخدميها لما لها من إيجابيات كثيرة.

خصائص الاتصال الجماهيري

قد يختلف الاتصال الجماهيري عن غيره من أشكال الاتصال الأخرى، وذلك كما يلى:

- . تأثر الاتصال الجماهيري بالعنصر الاختياري، الذي يتمثل في وجود عدد كبير ومتنوع من الوسائل والمواد الإعلامية المتاحة للجمهور، والتي لا يمكنه أن يتشبع بها في وقت واحد، ومن هنا فإنه يقرأ بعض الصحف والكتب ويستمع إلى بعض المواد الإذاعية ويشاهد بعض المواد التليفزيونية، فضلاً عن اتجاه بعض فئات الجمهور إلى رفض بعض الوسائل أو المواد الإعلامية أساساً.
- 2. تتم معظم عمليات الاتصال الجماهيري من طرف واحد، حيث يفتقر إلى رجع الصدى الفوري أو المباشر الذي تتم به عمليات الاتصال الشخصي، ويعتمد القائمون بالاتصال الجماهيري على قياس ردود الفعل والتأثيرات المرتدة لدي الجماهير عن طريق الاستقصاءات والدراسات المندانية.

- 3. يعتمد الاتصال الجماهيري في خطوة بث الرسائل الاتصالية على وسائل الاتصال بالجماهير، مثل الصحف والراديو والتليفزيون والسينما والكتب والملصقات، وغيرها من الوسائل التي تتصف بانعدام الصلة المباشرة بن المرسل وحمهور المستقبلين.
- 4. يـؤثر نـزوع الجماهـير وقابليتهـا بشـدة في عمليـات الاتصـال الجماهيري، حيـث تميـل الجماعـات السياسـية مثلاً إلى الاهـتمام بالأخبار والمواد الإعلامية الخاصة بها، مع عدم الاهتمام في معظـم الحـالات بأخبـار الجماعـات السياسـية الأخـرى، فضـلاً عـن أن الجماهـير تسـتجيب عـادة للمـواد الإعلاميـة التـي تـتمشي مـع اتجاهاتها ومعتقداتها ومبولها.
- 5. عمليات الاتصال الجماهيري لا تقوم على جهد فردي أو جهد مجموعة صغيرة، وإنا تقوم على جهد مؤسسات متكاملة كوسائل الإعلام، ووكالات الأنباء، ومؤسسات الإنتاج والخدمات وغيرها.
- 6. يتأثر الاتصال الجماهيري بعدة عوامل كالميول والعادات وعضوية الجماعات المختلفة، والعمليات الاختيارية، وهي ما يمكن أن تساعد الاتصال على تدعيم المعتقدات والاتجاهات السائدة، وأن تجعله تحت ظروف معينة وسيلة أساسية للتغيير الاجتماعي أو الثقافي أو الاقتصادي.

التفاعل المؤثر

من أهم طريق التفاعل المؤثر ما يلي:

- 1. تحدید الهدف: یجب العمل علی صیاغة النوایا بالإثبات، ویفضل أن تستخدم الزمن المضارع، فعلی سبیل المثال یمکن أن تقول أنا أرید علاقة ناجحة، فلقد استحوذ شکل وطعم وصوت وإحساس ورائحة هذه العلاقة، وأنا سأعرف متی سأحصل علیها " بدلاً من قولك " أنا لا أرید أن أظل وحیداً.
- 2. اكتشف الحقيقة من ما تحصل عليه : وذلك من خلال احصل على رد فعل، ستعرف أن تضييع الوقت في المقاهي المليئة بدخان السجائر لا بناسبك .
- 3. التغير في ما تفعله حتى تحصل على ما تريد: هنا يجب ان يرتب خطة سأدعو عشرة أشخاص على العشاء كل ليلة جمعة، وافعل هذا ثانية مع الحصول على المزيد من ردود الأفعال، أعد الدورة أعد ترتيب خطتك؛ افعل واحصل على ردود أفعال؛ حتى تحصل على ماتريد يمكنك أن تطبق هذه الدورة على أي جزء من حياتك تريد أن تحسنه؛ المال، العاطفة، الرياضة، وأي شيء آخر تختاره.

الخدمات التى حققتها تقنية تكنولوجيا الاتصالات

يمكن أتاحت تكنولوجيا الاتصالات بتزاوجها مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة الخدمات التالية لتلبية حاجة المستهلكين:

أولاً: ظهور الكمبيوتر والتوسع في استخداماته: ويتيح هذا الحاسب إمكانية ضخمة من الخدمات والمعلومات غير المحدودة، سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك.

ثانياً: تكامل وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني وبذلك أدت إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني.

ثالثاً: ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية، مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل، والذي يتيح الاتصال ذو الاتجاهين، ويقدم خدمات عديدة مثل الخدمات العسكرية والأمنية والرعاية الطبية.

رابعاً: تطور وانتشار إشارات نقل الألياف الضوئية بسرعة كبيرة، وقلة كلفة تصنيعها في المستقبل عند مقارنتها بخطوط النحاس التقليدية، كلف وإمكانية حمل الخيط الضوئي الواحد حوالي (672) محادثة تليفونية، كما يضم الكابل الواحد (12) خيط من هذه الخيوط الضوئية، وستقلل من نسبة الخطأ الضئيل في أجهزة الحاسبات الإلكترونية، وزيادة معدل سرعتها بواقع عشرة أضعاف الوضع الحالي.

ومن المتوقع أن تزيد الألياف الضوئية من قدرتنا على نقل المعلومات وبسرعة أكبر من خلال التطور السريع الذي يغطي هذا المجال، وتتميز تكنولوجيا الاتصالات بخصائص محددة تميزها عن غيرها من التكنولوجيات، ولها آثار بعيدة المدى على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، وعلى درجة عالية من الأسس العلمية والتخصصية، وهي سريعة التطور، تحتاج إلى قدر وفير من رأس المال،

وتحدث تغيرات جذرية في أناط الإنتاج والعمليات في مختلف القطاعات، ولها تأثير مباشر على المستقبل الاقتصادي والعسكري للدولة، وعلى درجة عالية من السرية في المعلومات وأسرار صناعتها، وترتكز في مجموعها على قاعدة علمية وتكنولوجية فاعلة.

وتعد تكنولوجيا الفضاء جزء من تكنولوجيا الاتصالات الجديدة، والمستحدثة ذات التقنيات العالية، حيث تقوم الأقمار الصناعية بالدوران في مسارات محددة بالفضاء الخارجي على ارتفاعات شاهقة، منها ما هو حول الكرة الأرضية، ومنها ما هو حول الكواكب الأخرى، وتقوم بههمات خاصة في مجالات عديدة، ومنها الجانب العسكري التخصصي في البحث والاستكشاف والاتصالات والأعمال الإستخبارية واكتشاف الأهداف وأعمال الملاحة والإنذار المبكر.

ويدل ذلك على ما فعلته دولة الولايات المتحدة حشدت حوالي ستين قمراً اصطناعياً خلال حرب الخليج الثانية عام 1991، وكانت الآلة الفضائية العسكرية الأميركية تضم ما يأتي:

- أ. أقمارا اصطناعية ذو العلامة (KH_11)، والتي تسمح أن تلتقط من الفضاء صور دقيقة جداً.
- ب. أقماراً اصطناعية من نوع ماغنوم السرية جداً وذلك لتنصت على المخابرات الهاتفية العراقية.
- ج. أقماراً اصطناعية من نوع لاك روس، ومهمتها جمع صور الرادار من الأراضي العراقية.

- د. المركبة الفضائية بروجكت وايت كلاوت لتساعد في كشف السفن العراقية.
- هـ القمر الاصطناعي جمبست السري جداً ليساعد على كشف الإرسالات الالكترونية الأحنيية.
 - و. العديد من وسائل الاتصالات والرصد الجوى والملاحة الأخرى.

كما تعتبر الاتصالات العصب المهم للحياة لكافة التفاصيل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية، وهي من العلوم الرئيسية والمتطورة، وعملية إدارتها تحتاج إلى تعليم. فالمعرفة هي البديل الأخير عن سواها من الكفاءات، وستلعب الدعاية ووسائل الإعلام عبر منظومة الاتصالات بكافة تفاصيلها وتقنياتها دوراً حاسماً في بناء الإستراتيجية العسكرية، وحرب المعرفة في القرن الحادي والعشرين، ولم يتفق الباحثون على تسمية واحدة للانقلاب الثوري في الاتصالات والمواصلات الذي اجتاح عالمنا اليوم، فالفن توفلر يسميها الموجة الثالثة، ويعني بها مجتمع الأعلمة في العلاقات الإنسانية حضارة الإصغاء للآخرين، أما والتر بريستو فيرى أنها مجموعة تغيير تحدثها تقنية المعلومات، وأهم تغييرين اثنين منها:

- 1ـ تقنية الاتصالات الجديدة ليث المعلومات.
 - 2 ـ أجهزة الكمبيوتر لمعالجتها.

وتسد تكنولوجيا الاتصالات الجديدة نقصاً في التكنولوجية القديمة من خلال مكوناتها الحديثة، والتي تشمل الأقمار الاصطناعية، والانترنيت، وشبكة النقال وتفجر آفاقاً جديدة للتوافق ما بين التكنولوجيا القديمة والحديثة لصالح

خدمه البشرية، ومن ضمنها القوات المسلحة بكافة صنوفها وقياداتها، ويعتمد على التوافق ما بين التكنولوجيا والعقل البشري المستند على المعرفة والعلم، فدورها وقيمتها يحددها المجتمع الذي يتعامل معها، وتؤثر فيهما البيئة.

تأثير وسائل الإعلام

إن نظرية الاعتماد المتبادل بين الجمهور ووسائل الإعلام والمجتمع، لابد من وضع ثلاثة علاقات في الاعتبار عند التحدث عن تأثير وسائل الإعلام:

- 1_ النظام الاجتماعي.
- 2_ دور وسائل الإعلام في هذا النظام.
 - 3_ علاقة الجمهور بوسائل الإعلام.

إن استخدام وسائل الإعلام لا يتم بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي السائد، وطريقتنا في التعامل مع تلك الوسائل تتأثر بما نتعلمه من المجتمع في الماضي، وبما يحدث في اللحظة التي نستقبل فيها الرسالة. وتحدث وسائل الإعلام في ثلاثة أنواع من التأثيرات:

- 1_ التأثيرات المعرفية: إزالة الغموض، وضع الأجندة، زيادة نظم المعتقدات القيم والسلوكيات.
- 2- التأثيرات الوجدانية: الحساسية للعنف (حرب الخليج)، المخاوف (إعدام صدام على الهواء)، الاغتراب.
- 3ـ التأثيرات السلوكية: الحركة والفعل أو فقدان الرغبة في الحركة والفعل وهما من نتاج التأثيرات المعرفية والوجدانية، مهم لاستيعاب دورنا،

(الإعلان لا يهدف فقط إلى تقديم المعرفة بقدر ما يهدف لإثارة رد فعل أو سلوك).

معوقات الاتصال

هناك بعض الأمور التي تؤثر في إعاقة الاتصال وعدم نجاحه بغض النظر عن نوعه، وهذه الأمور منها ما يكون في المرسل، ومنها ما يكون في المستقبل، ومنها ما قد يكون في الرسالة، وهي:

- ـ عدم حسن الإصغاء والاستماع وعدم الاهتمام بالرسالة .
- ـ الفشل في استخدام المثيرات والمرغبات أو في ربط موضوع الرسالة بها .
 - ـ تبليغ الرسالة بصورة غامضة أو خاطئة .
 - ـ تنفيذ عملية الاتصال في وقت غير مناسب.
- الخجل الذي يؤدي إلى عدم قدرة المرسل على تبليغ رسالته بالصورة الصحيحة، وإليك شيء من التفصيل عن هذه العائق.
 - ـ خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة .
 - ـ عدم وضوح الهدف من الرسالة .
 - ـ الخطأ في تفسير الرسالة وعدم فهمها على وجهها الصحيح.
 - ـ المبادرة للرد قبل استعمال الرسالة .

ومن المعوقات الأخرى التي تؤثر على قنوات الاتصال ما يلي:

1_ معوقات شخصية:

حيث قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، ومنها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولبة

، فإنها تؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة، كذلك فان وجود خلفيات وأفكار متعددة لدي جماعة المستقبلين يؤدي إلى إدراكات متعددة وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين، مثال ذلك أن نجد سلوكاً يتصف بالكرم من أحد مواطني بلدة تتسم بالحرص، فقد يثير ذلك تخوفاً مما يستهدفه الشخص، بدلا من الترحيب بسلوكه الحميد.

2_ معوقات في قنوات الاتصال:

حيث قد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة، مثال ذلك أن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفهية ووجها لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضاء وغيرها، وعلى العكس فان التعليمات و الإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفهية معا إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقى تغذية مرتدة فورية.

3_ سوء اللغة والألفاظ:

يسبب تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة، ونتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكم لدي المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعني المطلوب.

وقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من 28 تفسيراً، مثال لذلك عندما أعلن أحد المديرين ضرورة العمل بأقصى كفاءة إنتاجية، فقد فسرها البعض بضرورة زيادة الإنتاج مهما كانت التكاليف، وفسرها آخرون بضرورة

ضغط نفقات الإنتاج، في حين فسرها آخرون بضرورة زيادة عدد العاملين لزيادة الإنتاج.

4_ سوء الاتصال غير اللفظى:

يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقاً لوصول الرسالة، وتؤدي إلى الإرباك والتشويش وعدم التأكد لدي المستقبل. مثال ذلك أن يستدعي أحد المديرين موظفاً مجتهداً ويبلغه بقرار نقله، بينما يكون ذهن المدير منهمكاً في مشكلة أخرى، فيستقبل الموظف الخبر على أنه عقوبة ما، ولهذا يجب على المرسل الانتباه ليس فقط إلى الرسالة اللفظية، بل أيضاً إلى الرسالة غير اللفظية المصاحبة.



المهارات الأساسية في الاتصال الفعال

المهارة العالية في مخاطبة الجمهور

إن معظم الكثير من الناس يقضون من وقته بالحديث إلى الناس والأمر طبيعي جداً، لكن إذا كان الأمر يتعلق بالحديث إلى مجموعة من الناس، فيتولد لنا شعور طبيعي بالرهبة من الكلام أمام حشد من الناس، وإننا في هذه الحالة نحتاج إلى الثقة بالنفس كي نتغلب على هذا الشعور، لذا فإننا بحاجة إلى بعض الأمور خلال الأعداد للحديث وبعض الأمور أثناء الحديث، من حيث الأعداد للحديث نحتاج إلى ست خطوات:

1_ اختيار الموضوع الجيد:

عندما نختار موضوعاً للحديث فيحبذ أن يكون ضمن اهتماماتنا، ونعرف عنه الكثير ومراعاة اهتمام الحاضرين به، ولا ننسى جمع المعلومات بدقة عن الموضوع كي يكون الموضوع المطروح أكثر قوة.

2_ معرفة صفات جمهور المستمع:

نقصد به معرفة معلومات أساسية عنهم (متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور)، كما انه بمعرفة أعمار الجمهور يختلف أسلوب حديثنا والمعلومات التي تعطى تبعاً لقدرة الناس على الفهم، ولا ننسى أن الرسول صلى الله عليه وسلم يحثنا على أن نخاطب الناس على قدر عقولهم، فعندما نتحدث إلى الأطفال عن السيرة يختلف

حديثنا عن الموضوع نفسه إلى الشباب أو إلى المسنين وهكذا، وان ما يهمنا هو معرفة اتجاهات الحاضرين عندما نتحدث عن مسالة جدلية أو خلافية حيث يؤثر ذلك على كمية المعلومات التي نحتاج إلى جمعها.

3_ غرض الحديث:

عادتاً ما يكون للحديث احد الأغراض التالية، وقد يكون الغرض أكثر من واحد:

- ـ الأخبار : يقدم فيه حقائق ومعلومات بطريقة مباشرة.
- _ الإقناع: عند محاولة تبني فكرة ما فإننا نحاول إقناع الجمهور بتلك الفكرة، وهنا نحتاج إلى (إضافة إلى عرض الوقائع) مخاطبة عواطف الجمهور.
- الإمتاع: وهنا نشعر الجمهور بالسرور والبهجة من خلال الخبرات التي غتلكها، وهذه عادة ما تكون اقل رسمية من الغرضن السابقن.

4 جمع البيانات والمعلومات:

إذا كانت معلوماتنا عن أي موضوع نود طرحه قليلة، فعلينا أن نقوم بجمع المعلومات عن طريق الكتب والمجلات والصحف والأفلام والمكاتب الالكترونية والرقمية باستخدام الكمبيوتر، ويمكن الاستفادة من ذوي الخبرة في ذلك.

5_ التنظيم العام لمحتوى الحديث:

هنا يتطلب الحديث الناجح عناية بتنظيمه في مقدمة، ومتن، وخامّة.

ويتم ذلك بجعل مقدمة حديثك جذابة، تشد انتباه الجمهور، وتخبره موضوع الحديث بصورة تستميل الجمهور ولا تنفره، فلا تبدأ بالقول: حديثي ينصب على، وإنما افتتح حديثك بنادرة شخصية أو عبارات مؤثرة.

أما متن الحديث وهو صلبه؛ فقدِّم فيه نقاطه الرئيسية، ودعِّم كلاً منها بالشواهد والتفاصيل، وتُقدم النقاط الرئيسية بعدة وجوه؛ فقد ترتب حسب الأهمية؛ الأهم أولاً ثم ما يليه، وقد ترتب زمنياً حسب تسلسل حدوثها، وإذا عرضت لك نقطة تظن أن استيعابها صعب، فحاول أن تبسطها إلى وقائع بسيطة متدرجة، أو الجأ إلى ما يعرفه الجمهور عنها.

وخاتمة الحديث خلاصته، وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعاً عميقًا في المستمعين، فحاول أن تختم حديثك بأمور تدعو المستمعين إلى التفكير، وقد يفيد في الخاتمة الاستشهاد باقتباسات من مصادر هامة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

6_ أسلوب إلقاء الحديث:

هناك أربعة أساليب لإلقاء الحديث حيث سيتم بعدها من أن نختار منها قبل الشروع في الحديث:

_ قراءة الحديث: وهي أسهل طريقة للحديث، ومن ايجابياتها أننا لا ننسى من خلالها النقاط التي نريد إيصالها إلى الجمهور، والحديث يلاءم الوقت المتاح، لكن من سلبياتها أننا لا نواجه الجمهور، وقد يصاحبها رتابة تفقد الاهتمام بالحاضرين، كما يصعب تعديل المحتويات عما يناسب رد فعل الجمهور.

- استظهار الحديث: أي حفظ الحديث، وهي عملية صعبة تستغرق ساعات و أيام تبعا لطول الحديث، ومن مساوئها أنها تنسي المتحدث عند الإلقاء نقاط قد تكون مهمة.
- الارتجال المعزز: وهي صورة وسط بين قراءة حديث مكتوب والارتجال؛ إذ أنه لا يكتب كاملاً، وإنما تكتب نقاطه الرئيسية، والكلمات أو الجمل المفتاحية التي يبدأ بها في كل نقطة، ومن مزاياه المرونة؛ إذ أنك تستطيع أن تضيف إليه، أو تحذف منه حسب ردود فعل الجمهور، كما أنه يمكنك من مواجهة الجماهير، وتعرف انطباعاتهم أولاً بأول، ويحتاج الارتجال المعزز إلى جمع معلومات وفيرة، تستخدمها بالقدر الذي تلحظه في استجابات الجماهير لحديثك.
- ارتجال الحديث: عتاز بأنه عفوي وحيوي غالباً ما يلائم الجمهور، وعادة ما يستخدم في اجتماعات فرق العمل و اللجان، من مساوئه إهمال بعض النقاط.

وفي أثناء التحدث نراعي عشر نقاط مهمة:

- 1. القاعة (المكان): قبل الحديث لاحظ القاعة التي تتكلم فيها، انظر إلى المساحات الكافية للتحرك فيها، قف في الوسط، حيث يساوى تقريباً العدد الذي عن عينك والعدد عن يسارك.
- 2. الاهتمام بالحاضرين: انظر إلى الحاضرين جميعا أثناء الحديث مع التأكد من تفاعلهم مع الحديث، وتأكد من فهمهم للهدف من الموضوع.

- 3. لغة الإشارة: يجب أن تجعل أشارتك طبيعية غير متكلفة، ركز على الموضوع وليس الحركات، وتجنب الإشارات التي تضايق الحاضرين، واستخدم إشارات متنوعة على أن لا تكون قصيرة لا يفهمها احد ولا طويلة بحيث على منها الجمهور، واختر الإشارة تبعاً للموضوع وطبقاً لموضوع المحاضرة.
- 4. المشاركة: لا تجعل اتصالك باتجاه واحد ،فالاتصال باتجاهين أفضل بكثير من الاتصال باتجاه واحد، وتأكد من فهم الحاضرين لما تقول، ابحث عمن يرغب في الحدث ولا تنتظر من يتطوع للسؤال.
- 5. انتباه الآخرين: حاول أن ينتبه إليك الحاضرون ولا ينشغلون بغيرك، وحاول ان تتوافر فيك الحيوية واليقظة والحماس وثراء المعلومات، راعي وضع وأنت واقف أو جالس ،نسق بين كلامك وتعبيرات وجهك وحركات جسدك، استخدم ما يمكن من الادورات (السبور، البروجيكتور، المناذج)، واستخدم قليلاً من الدعابة والفكاهة خاصة في التقارير الطويلة.
- 6. قيادة المناقشة: سيطر على المناقشة فأنت المتحدث إذا أنت قائد
 المناقشة، وذلك من خلال الإعداد المسبق للحديث .
- 7. المواقف الفجائية: اعد نفسك لمواجهة الطوارئ، فمن الممكن أن تواجه مواقف تعطل من سير الموضوع كتعطل المايكروفون والمكيف أو تأخر بعض الحاضرين، فكن على استعداد لمواجهتها وكن طبيعياً في ذلك.

- 8. الرد على الاعتراضات: في حال وجود اعتراضات حاول الربط بينها وبين نقاط ايجابية في موضوعك باستخدام طريقة (نعم، ولكن)، ولا تراوغ السائل في حال عدم معرفتك بالإجابة، وكن صريحاً، وافهم مغزى السؤال (هل هو للمعارضة أم للمضايقة أم عدم فهم أم تحويل الموضوع الخ).
- 9. المرونة: جهز ما يلزمك من المعلومات و التجهيزات، ولا تتقيد حرفيا بما حضرت بل انتقل من نقطة إلى أخرى حسب سير المناقشات وانتباه الآخرين.
- 10. تحريك المناقشة: وضح أهمية الموضوع في تحقيق الهدف العام، وعند إثارة المناقشة تجنب التعميم والربط بين الأحداث والافتراضات غير الصحيحة، وكذلك عدم زج الأمور الشخصية في المناقشة والدوران حول نقطة واحدة.

المهارة الجيدة في التحدث

تعتبر هذه المهارة من إحدى أوجه الاتصال اللفظي، وهي المهارة المعبرة عن رموز لغوية منطوقة والتي تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلى الآخرين، وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها، وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون، إذاعة، هاتف، تحدث مباشر)، ويوجد هناك أربع عناصر أساسية المهارة الجيدة في التحدث تشتمل:

1. المعرفة: وهي ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.

- 2. الإخلاص: ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه، ما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية.
- 3. الحماس: يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع، ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة.
- 4. الممارسة: إن الحديث المؤثر لا يختلف عن آية مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف، وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.

ولكي نكون متحدثين جيدين فأن هناك مجموعة من السمات ينبغي أن تتوفر فيناً، هذه السمات منها شخصية ومنها صوتية ومنها إقناعية، وهي كما يلى:

1ـ سمات شخصية:

وتتمثل في ما يلى:

- 1. الصدق: ويعنى أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه، كما يعنى أن تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته.
- 2. الوضوح: ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً.
- 3. المظهر: يعني أن يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه،

- ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، وكذلك الصحة النفسية والبدنية.
- 4. الاتزان الانفعالي: يقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً في انفعالاته.
- 5. الدقة : تعنى التأكد أن الكلمات التي يستخدمها المتحدث تـؤدي المعنى الذي يقصده بعناية .
- 6. الموضوعية: تعني قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر، أو رأي أو سياسة أو العدالة في الحكم على الأشياء، والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة.

2 ـ سمات صوتية :

تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث من خلال النطق بطريقة صحيحة، سرعة الحديث، ووضوح الصوت، واستخدام الوقفات.

3 ـ سمات إقناعية:

تتمثل في القدرة على العرض والتعبير، والقدرة على الضبط الانفعالي، والقدرة على تقبل النقد، والقدرة على التحليل والابتكار.

يكمل أهمية مهارة التحدث الجيدة فيما يلى:

- ـ القدرة على الإجابة على الأسئلة.
- ـ التحدث بحدود المعلومات التي لدينا حول موضوع الحديث.

- ـ استخدام الدعابة والمرح مع مراعاة عدم الدخول في حدود السخرية.
 - ـ استخدام النماذج والأمثلة.
- _ استخدام نغمة سهلة مناسبة لموضوع الحديث وبإيقاع سهل وغير رسمي.
 - ـ التحكم في حركات الشفتين والحواجب.
 - ـ مراعاة السرعة في الحديث.
 - ـ عدم التشنج في حال التحدث بارتجال .
 - ـ استخدام اسم الشخص المقابل وحسب نوعية العلاقة بيننا.
 - ـ الانتباه إلى ردود أفعال المقابل.
 - مهارة الكتابة الفعالة
 - من القواعد العامة للكتابة الفعالة ما يلي:
- الموضوعية : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها .
 - ـ التأكيد : للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها.
- المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا، وإنا لقارئ محدد على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل به.
 - ـ الاكتمال: بأن تحتوي الرسالة الإعلامية على كل المعلومات أو الحقائق.
- _ البساطة: التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة والكتابة المبسطة ليست

الكتابة التافهة السطحية، فأحسن الكتابات هي البسيطة السهلة التي يسهل تتبعها.

- ـ الدقة : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعنى الصواب .
 - ـ الإيجاز : قصر الطرق المؤدية إلى توصيل المعاني .
- التخطيط للكتابة المؤثرة، وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها:
 - ـ تحديد الأهداف والأولويات.
 - ـ دراسة الجمهور المستهدف.
 - ـ اختيار فكرة الموضوع المعزى.
 - ـ جمع المادة اللازمة.
 - ـ تحديد التكنيك الأمثل للكتابة.

وهكذا وضع الكتاب الذي يعد الأول من نوعه في اللغة العربية لمهارات الاستماع - الحديث - السؤال -القراءة الكتابة بالشرح والتحليل منهجاً نسير عليه لمهارات الاتصال لكافة المهتمين بالتأثير في الآخرين وتغييرهم.

تذكر دامًا أن بنية البحث أو المقال تتألف في الغالب من ثلاثة عناصر أساسية: البداية (المقدمة) والوسط (متن الموضوع) والنهاية (الخاتمة)، وذلك كما يلى:

1 ـ المقدمة:

يتم تقديم نبذة عن الموضوع في المقدمة، واهم أفكارها الرئيسية، والنقاط الأساسية التي ستعرضها فيه، وإذا كان الموضوع قد صيغ في سؤال، ففكرته

الأساسية هي الإجابة عن السؤال، ويجب أن تتضمن المقدمة أيضاً المنهج الذي ستعالج به الموضوع؛ كأن تقول:

- _ إنك ستصف الموضوع أو ستقدم معلومات أو أدلة عليه.
 - _ أو أنك ستحلل أهميته ومغزاه.
- ـ أو أنك ستعرض بعض النتائج وتطبيقاتها، وهذا يعني أن المقدمة تخبر القارئ بما يتوقع أن يقرأ .

2 ـ متن الموضوع:

هنا تعرض فيه النقاط الأساسية، وتقدم الأدلة والبراهين التي تدعم كلاً منها، ويجب أن يكتب متن الموضوع في فقرات، تستقل كل فقرة منها بفكرة رئيسية، ويجب أن تكون الفقرات مترابطة بصورة منطقية واضحة، تساعد القارئ على استيعاب الأفكار وتسلسلها بسهولة، وعليك ألا تسرف في ذكر التفاصيل، بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدمها قليلة لا تقنع القارئ.

3 ـ الخاتمة :

يجب خاتمة الموضوع ذو جمال مفيد، أو إعادة صياغة مكثفة وواضحة لما عرضت في المتن، وان تشير في الخاتمة إلى ما يترتب على القرارات والمناقشات والنتائج التي عرضتها، واحرص دامًا على أن تربط ما تقترح في الخاتمة بالأدلة والحجج التي وردت في متن البحث.

مهارة الثقة بالنفس والألفة

وهي أمراً أساسيا لإشاعة جو من الثقة بالآخر والثقة بالنفس والرغبة في الإسهام والمشاركة، وذلك في مجالات التواصل كالتعليم والعلاج والاستشارات والتدريب وغيرها، فما الذي يتعين علينا فعله لكي نحقق الألفة مع الآخرين؟ وكيف نستطيع أن نصقل هذه المهارة ونطورها؟

ولكي نحصل على إجابة عملية على هذه الأسئلة، سنقوم بصياغة الأسئلة بطريقة عكسية، فنقول مثلاً: عندما ترى شخصين يتحادثان كيف تعرف أن هناك ألفة محققة بنهما؟

وتعرف الألفة على أنها القدرة على تقليل الفوارق غير الواعية مع الطرف المقابل، وتبدأ بعملية التطابق مع المقابل وضمن المجالات التالية:

- 1. الناحية الفسيولوجية من خلال القوام والحركة.
 - 2. الصوت درجته ونبرته وسرعة الكلام وغيرها.
- 3. أسلوب اللغة والتفكير، مثل اختيار الكلمات وطريقة عرض الأفكار (التي غيزها من خلال النظر والسمع واللمس).
 - 4. المعتقدات والقيم، ما يرى الآخرون انه هام وحقيقى.
 - 5. الخبرات، البحث عن اهتمامات مشتركة في الأنشطة والمصالح.
 - 6. التنفس المنتظم الهادئ.

وسنتعرف الآن على عدد من هذه المجالات:

أولاً: التوافق مع أوضاع الجسم:

يميل الأشخاص الذين تتصف بالود إلى اتخاذ نفس وضعية الجسم حينما يضمهم موقف اتصال، فمثلاً غالباً ما نرى أن الشخصين الذين يتحدثان بمحبة يتخذان نفس الوضع تقريباً، ولا يقتصر الآمر على وضعية الجسم، بل يميل هؤلاء إلى التماثل في الإيماءات والطريقة المميزة في السلوك، والذي يهمنا هنا هو مدى إمكانيتنا وقدرتنا على تدعيم تواصلنا من خلال هذه المعرفة.

ويمكن للتوافق مع أوضاع الجسم أن يكون بإحدى الأشكال التالية:

1- التطابق الجزئي مع الشخص: فلا يمكن أن نبدأ بالتطابق مع الشخص المقابل بكافة الحركات من البداية، وإنما سنبدأ بجانب واحد (طريقة الوقوف مثلاً) ومن ثم نتدرج إلى باقي الحركات، المواقف التي يستحسن أن نبدأ بالتطابق الجزئي:

- أ. البدايات الأولى من التواصل.
- ب. عند الإحساس بعدم الارتياح للخروج من الطبيعة الشخصية أثناء التطابق.
 - ج. خلال مواجهة شخص منفعل.
 - د. إذا كانت حركات الطرف المقابل خارجة عن المألوف.
 - ه. في بدايتك لتطبيق أسلوب التطابق.
- 2ـ التطابق في الإطار الكلي مع الشخص: حيث بالإضافة إلى التطابق مع وضعية الطرف الآخر، يجب أن تفكر أيضا في وضعيتك بشكل عام، في إطار الغرفة التي تجلس فيها، فعلى سبيل المثال هل تجلس أمام الشخص الآخر أم بجانبه؟.

3_ التطابق الدقيق مع الشخص: ويتضمن التغيرات الطفيفة في حركات الجسم، وعلى الرغم من أن هذا يتطلب مهارة عالية في الملاحظة إلا انه يمكنك من تكوين تواصل قوي مع من تريد.

ثانياً: التطابق الصوتى للشخص:

حيث قد تجد هناك مواقف لا يمكن فيها التطابق الحركي مثل الاتصالات الهاتفية، وهنا يكون لعوامل أخرى أهمية كبيرة مثل درجة ارتفاع الصوت، أو سرعة الكلام وبطئه، أو نغمة الصوت، وقد أثبتت الدراسات أن هذه الصفات تلعب دوراً اكبر من مضمون الحديث أثناء التواصل، والجوانب التي علينا ملاحظتها هنا هي:

- ـ درجة الارتفاع، هل يتحدث بهدوء أم بصوت عال؟
 - ـ معدل الحديث، مدى السرعة و البطء؟
- _ الإيقاع، هـل الجمـل متناغمـة أم أن الطـرف الآخـر ينطـق الكلـمات بشكل متقطع؟
 - ـ طبقة الصوت، حادة أم غليظة؟
 - ـ درجة الوضوح، هل الصوت واضح أم يحتاج لمجهود لتتبعه؟
 - ـ نبرة الصوت، ما المشاعر التي يعكسها الصوت؟
 - ـ قدرة التعبير، هل يستخدم الآخر تعبيرات مميزة أم عبارات تقليدية؟

كما نشير هنا أن التطابق يبدأ أيضا بالتطابق لصفة واحدة، ومن ثم نضيف خاصية أخرى وهكذا، كما علينا أن نفرق بين التخاطب مع من هم اكبر منا أم اصغر، وكذلك درجة الرسمية أو عدم الرسمية.

ثالثاً: التطابق اللغوي الفكري:

حيث أن الإنسان يستخدم حواسه في أسلوب التفكير، وهذا يعكس كيفية استخدام هذه الحواس ظاهرياً، فالإنسان الذي يهيل إلى التفكير القائم على التصور يهيلون إلى استخدام لغة تصويرية سواء في الكلمات أم الجمل، مثل (أرى أن هذا الكلام فارغ)، ويمكنك أن تتواصل معه و تطابقه باستخدام نفس الأسلوب، بنفس الطريقة فان هناك كلمات تدل على استخدام النمط السمعي (وقع هذه الكلمات شديد على أذني)، كما يميل آخرون إلى استعمال الكلمات إلى تدل على اللمس أو التذوق أو الشم أو الإحساس مثل شعرت بالضيق من كلامك، وهكذا فيمكن التطابق وتحقيق الألفة مع كل واحد منهم بأسلوبه.

رابعاً: التطابق بطرق التنفس:

هناك عديد من طرق التنفس، هذا يتيح فرصاً إضافية للتطابق وتحقيق الألفة، لكن هذه الخاصية بالذات تحتاج إلى التدريب لملاحظة خصائصها، فمن خلال المحادثة وتوجيه نظرك إلى عيني الطرف الآخر ستلاحظ إيقاعا معينا لارتفاع وانخفاض أكتافه مع كل شهيق وزفير، قد تتمكن من تتبع نفس الإيقاع في تنفسك، وهذا يساعدك في المحافظة على التواصل.

مهارات الاتصال الأساسية للمدير

يعد الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي يتم عن طريقها نقل التعليمات والأوامر وتبادل المعلومات بين الأفراد داخل مؤسسات الأعمال، ومنظمات الأعمال المتميزة تتسم بوجود قنوات جيدة للاتصال بين الأفراد داخل المنظمة في

مختلف المستويات، بحيث يتم تبادل المعلومات ونقل الأوامر والتوجيهات وتبادلها بين جميع المستويات، داخل منظمة العمل بكل يسر وسهولة ووضوح دون لبس، وبعيداً عن سوء الفهم، الذي قد ينجم عن الاتصال غير الجيد.

وإذا كان وجود قنوات للاتصال فيما بين الأفراد داخل المنظمة هو أمر في غاية الأهمية، فإنه من الأهمية بمكان أن يتوافر لدى الأفراد داخل المنظمة على وجه داخل المنظمة على وجه العموم، ومديري هذه المنظمة على وجه الخصوص، مهارات الاتصال الجيد، تلك المهارات التي لا غنى عنها لأي فرد، والتي بدون توافرها في الأفراد داخل المنظمة تنعدم جدوى قنوات الاتصال، ويمكن إيجاز المهارات الرئيسية للاتصال التي يحتاج إليها مديرو منظمات الأعمال في أربع مهارات أساسية وهي كالآتي:

لا تعد القدرة على التحدث بشكل جيد أمراً كمالياً مكن الاستغناء عنه بالنسبة لمديري منظمات الأعمال، مكتفين بالاعتماد على التعليمات والأوامر الكتابية التي تصدر منهم إلى مرؤوسيهم، محددة المهام والتعليمات المطلوب منهم القيام بها، بل إن القدرة على التحدث بشكل جيد تعد إحدى المهارات الأساسية التي يتعين توافرها في أي مدير، كما تعد في ذات الوقت أحد الأسباب التي مكن أن تؤدي إلى ترقية بعض المديرين وتبوءهم مراكز مرموقة داخل منظمات الأعمال التي يعملون بها دون مديرين آخرين قد يفوقونهم في الخبرة أو الأقدمية، لقد أصبحت القدرة على التحدث بشكل جيد إحدى السمات الرئيسية التي تُعيز المديرين التنفيذيين في عالم الأعمال اليوم.

فالقدرة على التحدث بشكل جيد يحتاج إليها المديرون عند التحدث مع العملاء من أجل إقناعهم بجودة السلع والخدمات التي تقدمها الشركة، ومن أجل إقناعهم بحاجتهم إلى الحصول على هذه السلع والخدمات من هذه الشركة دون غيرها من الشركات المنافسة، نظراً للمزايا التنافسية العديدة التي تتميز بها هذه الشركة، والتي يتعين على المدير التنفيذي أن يعرضها على العملاء بشكل مقنع ومؤثر، عا يسهم في اتخاذهم قراراً بالتعاقد مع شركته دون سواها.

كما أن المديرين التنفيذيين يحتاجون إلى هذه المهارة عند التعامل مع أعضاء مجلس إدارة الشركة التي يعملون بها، ومع المساهمين، وأعضاء الجمعية العمومية، فهؤلاء الأفراد هم الذين بأيديهم سلطة تعيين أو إعفاء المديرين التنفيذيين من مناصبهم، وهم الذين يقرون الخطط التنفيذية للشركة، ويقرون أو يرفضون خطط الإنتاج والتطوير التي يعرضها المديرون التنفيذيون.

وكلما زادت قدرة المدير التنفيذي على التحدث بشكل جيد، كلما زادت قدرته على إقناع أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين بخططه لإدارة وتطوير الشركة التي يتولى إدارتها، وبالتالي زادت فرصته في كسب ثقة مجلس الإدارة والجمعية العمومية، ومن أهم مهارات الاتصال الأساسية للمدير ما يلى:

1_ مهارة الإصغاء الجيدة:

إذا ما كنت متحدثاً جيداً، فلابد وأن تكون لديك في ذات الوقت أيضاً القدرة على الإصغاء بشكل جيد إلى ما يرغب الآخرون في إسماعك إياه، فالعلاقة تبادلية بين القدرة على التحدث بشكل جيد وبين القدرة على الإصغاء، فلكي تقنع الآخرين ممن تتعامل معهم في دنيا الأعمال بأهمية الإصغاء لما تقول

والتهيؤ لما ترغب في إسماعهم إياه، فلابد أن تبادر أنت بخلق الانطباع لدى الآخرين باستعدادك للإصغاء إليهم.

والإصغاء هام في التعامل مع العملاء في الاستماع إلى طلباتهم والتعرف على رغباتهم، وهو هام أيضاً في التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين في تلقي تعليماتهم والتعرف على توجهاتهم، وهام للغاية في التعامل مع المرؤوسين، للاستماع إلى مشاكلهم والتعرف على شكاواهم، وكذلك أيضاً تلقي ردود أفعالهم تجاه الأوامر والتعليمات الصادرة إليهم من المديرين.

وفي التعامل مع المرؤوسين على وجه الخصوص، تبرز الحاجة إلى توافر مهارة الإصغاء لدى المديرين، تلك المهارة التي تعد أحد عناصر التحفيز لفريق العمل، فشعور المرؤوس بالاستعداد الدائم من جانب الرئيس للاجتماع به والإنصات إلى شكواه، والعمل على حلها، ومناقشتها بشكل جدي، كل ذلك يحفز المرؤوسين على العمل والإبداع وإخراج أفضل ما لديهم، فقد تولدت لديهم القناعة التامة بأن عملهم محل تقدير، وأن آراءهم محل ترحيب و أن شكاواهم محل اهتمام القيادات التنفيذية العليا.

2_ مهارة الكتابة الجيدة:

تظل للكتابة أهميتها في عالم الأعمال، فكافة التعليمات والأوامر التي تسري في دنيا الأعمال لا يتم تداولها بشكل شفاهي، وإنما لابد وأن تصاغ في شكل وثائق رسمية مكتوبة، ولكي تكون واضحة لكافة المخاطبين بها وملزمة لهم في آن واحد، وفي أغلب منظمات الأعمال، يكون لزاماً على المدير التنفيذي أن يراجع بنفسه الكثير من الوثائق الرسمية الخاصة بالشركة، مثل بيان

السياسات الخاص بالشركة، عروض الأعمال المقدمة إلى كبار العملاء، اتفاقات الأعمال مع العملاء وشركاء الأعمال، البيانات الصحفية التي تصدرها الشركة، الخطابات الموجهة إلى العملاء والمساهمين، ومهارة الكتابة التي يجب أن تتوافر لدى المديرين التنفيذيين، تتكون من جانبين:

1ـ جانب شكلي: يتصل الشكلي بالاستخدام الجيد للغة ومراعاة القواعد النحوية واللغوية واختيار الألفاظ واضحة الدلالة التي لا تحتمل أكثر من تأويل، فمن غير اللائق أن تصدر الوثائق الرسمية عن الشركة في لغة ركيكة أو بها أخطاء لغوية (نحوية أو إملائية)، وفي هذا الصدد يمكن للمدير أن يستعين في بعض الأحيان بمدقق لغوى، لمراجعة وتصحيح الوثائق المكتوبة الخاصة بالشركة.

2ـ موضوعي: حيث يكون الموضوعي في مهارة الكتابة فيتصل بالمحتوى الذي تتم كتابته، فيجب أن تتم صياغته على نحو جيد، وأن يكون معبراً بشكل جيد عن الأهداف من وراء إصداره، وأن يكون هناك تناسق وتوافق بين أجزائه، بحيث لا يوجد تناقض أو تعارض بين أحد أجزاء الوثيقة وجزء آخر بها، مها قد يخلق سوء فهم أو لبس لدى المخاطبين بهذه الوثيقة.

3_ مهارة إدارة الاجتماعات:

تكتسب الاجتماعات أهمية متزايدة في دنيا الأعمال، فمن خلال الاجتماعات مع العملاء ويتم التفاوض بشأن الصفقات وإتمام الاتفاقات مع هؤلاء العملاء، ومن خلال الاجتماعات أيضاً يتم التفاوض مع موردي السلع والخدمات، للحصول على أفضل العروض وأحسن المواصفات، كما أن الاجتماعات مع فريق العمل داخل الشركة يكون لها الدور الأكبر في عقد

جلسات العصف الذهني، التي يتم خلالها استطلاع الآراء وتلقي الاقتراحات، انتهاءً إلى صياغة الخطط والاستراتيجيات لفترات مقبلة، كما أن الاجتماعات مع فريق العمل، هي وسيلة أساسية أيضاً لإدارة العمل اليومي بالشركة، والتعامل مع المشكلات التي يمكن أن تطرأ أثناء تنفيذ المشروعات.



فن التواصل الجماهيري

نشأت وتطور مفهوم التواصل

يعرف التواصل من المنظور الفلسفي بأن يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كفرديناند دو سوسير الذي يرى في كتابه محاضرات في اللسانيات العامة (1916) أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني، وهو نفس المفهوم الذي كان يرمي إليه تقريباً ابن جني في كتابه (الخصائص) عندما عرف اللغة بأنها أصوات يعبر بها قوم عن أغراضهم، ويعرف أندري مارتيني André Martinet اللغة بأنها عبارة عن من عنوصل مزدوج وظيفتها التواصل.

ويعني هذا أن اللغة مكن تقسيمها إلى تمفصل أول وهو المونيمات (الكلمات)، وبدورها تنقسم إلى فونيمات (أصوات)، ومورفيمات (مقاطع صرفية)، وهي تشكل التمفصل الثاني، لكن الأصوات لا مكن تقسيمها إلى وحدات أخرى لأن الصوت مقطع لا يتجزأ، وإذا جمعنا الفونيمات بعضها البعض كوناً مونيمات، وإذا جمعنا الكلمات كوناً جملاً، والجمل تكون الفقرات والمتواليات، والفقرات تكون النص، ويكون النص تأليفاً واستبدالاً ما يسمى باللغة التي من أهدافها الأساسية التواصل.

ويذهب رومان جاكبسون إلى أن اللغة ذات بعد وظيفي، وأن لها ستة عناص وست وظائف:

المرسل وظيفته انفعالية، المرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها حفاظية، وطيفتها حفاظية، واللغة وظيفتها وصفية.

وإذا كان الوظيفيون يرون أن اللغة واضحة تؤدي وظيفة التواصل الشفاف بين المتكلم والمستمع، فإن أزوالد دوكرو Ducrot يرى أن اللغة ليست داعًاً لغة تواصل واضح وشفاف، بل هي لغة إضمار وغموض وإخفاء، ويعني هذا أن الفرد قد يوظف اللغة كلعبة اجتماعية للتمويه والتخفية وإضمار النوايا والمقاصد، ويكون الإضمار اللغوي لأسباب دينية واجتماعية ونفسية وسياسية وأخلاقية، فمهرب المخدرات قد لا يستعمل اسم مهرباته بطريقة مباشرة بل يستعمل الرموز للإخفاء كأن يقول لصديقه: هل وصلت الحناء ؟ كما أن أسلوب الأمر في الشريعة الإسلامية يستعمل للوجوب والدعاء والندب، وهذا يعني أن اللغة فيها أوجه دلالية عدة مما يزيد من غموضها وعدم شفافيتها التواصلية.

كما يذهب رولان بارت Roland Barthes بعيداً عندما اعتبر أن اللغة هي بعيدة عن التواصل، وجعلها لغة سلطة مصدرها السلطة، ويعني هذا أن الإنسان عبد للغة وحر في نفس الوقت، فالمتكلم عندما يتحدث لغة أجنبية فهو خاضع لقواعدها وتراكيبها ولمنظومتها الثقافية، ولكنه في نفس الوقت يوظف هذه اللغة كيفما يشاء ويطوعها جماليا وفنياً، مثلاً اللغة الفرنسية استبدت كثيراً بالشعب الجزائري لمدة طويلة مما أخضعته لقواعدها وسننها اللساني؛ وعلى الرغم من ذلك نجد الأدباء الجزائريين بقدر ما هم خاضعون لهذه اللغة الأجنبية

يتخذونها سلاحا لهم بكل حرية للتنديد بالاستعمار الفرنسي، ونقده والهجوم عليه وتطويع تلك اللغة وتعربيها.

وتعد السلطة الحاكمة هي التي تفرض اللغة التي تناسبها لفرض سيطرتها السياسية والإيديولوجية، إذ بالقوة قد نفرض اللغة، كما أن اللغة هي التي تمنح السلطة الساسية للفئة الحاكمة.

وهكذا، نستنتج أن اللغة قد تكون أداة للتواصل الشفاف كما يمكنها أن تكون لغة للإضمار والتمويه والإخفاء كما يمكن أن تكون أداة للسلطة وسلطة في نفس الوقت، وقد طرح مفهوم الأنا والغير في الخطاب الفلسفي كثيرا من الإشكاليات التي تنصب كلها في كيفية التعامل مع الغير وكيف يمكن للأنا النظر إلى الغير.

كما يذهب الفيلسوف الألماني هيجل على أن العلاقة بين الأنا والغير هي علاقة سلبية قائمة على الصراع الجدلي، كما توضح ذلك نظريته جدلية السيد والعبد، أما جان بول سارتر فيرى أن الغير ممر ووسيط ضروري للأنا إلا أن الغير جحيم لا يطاق لأنه يشيىء الذات أو الأنا، لهذا يدعو سارتر إلى التعامل مع الغير بحذر وترقب وعدوان، وأنه يستحيل التعايش بين الأنا والغير أو التواصل بينهما مادام الغير يستلب حرية الأنا ويجمد إرادته، لذلك قال أنا والآخرون إلى الجحيم.

وبيد أن ميرلوبونتي رفض نظرية سارتر التجزيئية العقلانية، واعتبر أن العلاقة بين الأنا والغير إيجابية قائمة على الاحترام والتكامل والتعاون والتواصل. وأساس هذا التواصل هو اللغة، أما شيلر فيرى أن العلاقة بين الأنا

والغير قائمة على التعاطف الوجداني والمشاركة العاطفية الكلية مع الغير، ولا تقوم على التنافر أو البغض والكراهية، ويرى جيل دولوز أن العلاقة التواصلية بين الأنا والغير في المجال المعرفي البنيوي قائمة على التكامل الإدراكي.

أما مفهوم التواصل من المنظور السيميائي فتندرج تحت إطار سيميولوجيا التواصل أبحاث كل من برييط و Prieto وجورج مونان Mounin وبويسنس Buyssens ومارتينيه Martinet وغيرهم، وهؤلاء جميعا يتفقون على أن العلامة السوسيرية تتشكل من وحدة ثلاثية وهي:

الدال والمدلول والقصد، وهم يركزون كثيرا في أعمالهم على الوظيفة التواصلية، ولا تختص هذه الوظيفة التواصلية بالرسالة اللسانية المنطوقة فحسب، بل توجد في أنظمة غير لسانية أخرى، كالإعلانات والشعارات والخرائط واللافتات والمجلات والنصوص المكتوبة وكل البيانات التي أنتجت لهدف التواصل، وتشكل كل الأناط المذكورة علامات، ومضامينها رسائل أو مرسلات MESSAGES.

وهكذا يقصي أنصار سيميولوجيا التواصل ذلك النوع من سيميولوجيا الدلالة التي تدرس البنيات التي تؤدي وظائف غير وظيفية التواصل المعتمد على القصدية كما لدى رولان بارت مثلاً، ونستشف من خلال أبحاث ورؤى مؤسسي هذا الاتجاه أنهم يميلون كل الميل تلافياً لتفكك موضوع السيميائيات إلى الفكرة السوسيرية بشأن الطبيعة الاجتماعية للعلامات، وحصروا السيميائيات بشكل واضح ودقيق في دراسة أنساق العلامات ذات الوظيفة التواصلية. وبناء على ذلك فإن أفضل تناول حسب برييطو هو القول: إن ما يميز الوظيفة

التواصلية عن الوظيفة الدلالية حصراً هو القصدية التي تتجلى في الأولى لا الثانية، وإن السيميولوجيا حسب بويسنس عليها أن تهتم بالوقائع القابلة للإدراك، المرتبطة بحالات الوعي، والمصنوعة قصداً من أجل التعريف بحالات الوعي هذه، ومن أجل أن يتعرف الشاهد على وجهة التواصل في رأي بويسنس هو ما يكون موضوع السيميولوجيا.

كما ساهم أنصار هذا الاتجاه في بلورة المشروع السوسيري القاضي بأن اللغة هي نظام للتواصل كما فعل كل من تروبوسكوي ومارتينيه وبرييطو، حيث اهتموا اهتماما بالغا بدراسة أنظمة الاتصال غير اللغوية وطرائق توظيفها كالإعلان وأرقام الحافلات، وغيرها من الأنظمة، بل تطور هذا الاتجاه أساساً بتطور علم الدلالة.

تعريف التواصل

المفهوم السيكولوجي (النفسي) للتواصل: عملية فردية ذاتية تحدث بين الفرد، ونفسه في نطاق أحاسيسه ومشاعره وخبراته، وفي حدود خصائصه وسماتة الشخصية.

أو هي عملية تبادل للأفكار والآراء والمعلومات والقناعات والمشاعر عبر وسائط متنوعة لفظية وغير لفظية، كالكلام والكتابة والأصوات والصور والألوان والحركات والإيماءات أو بوساطة أي موز مفهومة (ذات دلالات) لدى الأطراف المشاركة فيه.

أو هو التواصل هو التفاعل الايجابي الناتج عن استعمال الحواس من جهة المرسل والمستقبل، النابع من رغبته في الصلة، المنطلق من إرادة معرفة الحق.

أهداف التواصل

هنالك مجموعة من الأهداف تساعد على التواصل منها يلى:

- 1. التأثير في المواقف والاتجاهات والقيم.
 - 2. التعبير عن الأفكار والمشاعر والآراء.
 - 3. تعديل السلوك وتغيير القناعات.
 - 4. اتخذا القرارات.
 - 5. التعليم والتعلم والتدريب.
 - 6. حل المشكلات.
 - 7. التوجيه والإرشاد وإسداء النصح.
 - 8. إعطاء المعلومات أو الحصول عليها.
 - 9. البحث والاستقصاء.
 - 10. التقويم والتشخيص والعلاج.
 - 11. الفهم والإدراك.

الاستجابة الفعالة في الاتصال

يعد الاعتداد بالنفس شكل من أشكال التعبير عن الذات، ولكنها أداه جيده للتجاوب، لأن عدم الثقة بالنفس يؤثر سلباً على إستجابه الآخرين لك. إن تجاهلك لذاتك يظهرك كفاشل في التعبير مما يظهرك غير متأكد من معلوماتك، وبالتالي يؤثر على تجاوب المستمعين لك وإحترامهم لما تقول.

وهنا يجب الإجابة على أن يحدد لماذا توافق أو لا توافق: كن لبقاً ودقيقاً في وصفك لموضوع ما، ولكن احذر أن اللباقة لا تعطيك الحق في أن تكون أقل

اعتدادا بنفسك، إنها ببساطه تعني أن توضح تعليقك على ما يقال بصوره إيجابيه صادقه يتقبلها الجميع، وتبدى رأيك وما يبرره بثقة واقتناع مها يبعث الاحترام لما تقول من المستمعين.

ويجب مواجه الهجوم اللفظي، حيث قد تواجه بهجوم لفظي عند التعليق من البعض حتى لو كان الحديث في مجال العمل، إذا كانت الألفاظ في حدود المقبول والمسموح به، اتركها تمر دون تعليق، النكات أو الألفاظ الخارجة والجارحة التي تتعدى الحدود المقبولة، يجب تبدي ضيقك وتوضح ذلك لقائلها.

ويجب إعطاء تغذيه راجعه إيجابيه، حيث أحياناً يكون من الأسهل أن تقول ما لا تحب أن تقوله لمجرد الدعم أو المجاملة، كما سيؤيدك باقي المستمعين لدعم وتعزيز المتحدث، هذا لا يعنى أن تنافق أو تخالف مبادئك وتكذب لتشجع أحد، إنما التشجيع يأتي بإقتناعك بما يقال حتى يواصل المتحدث عرض الحقائق دون أن يرتبك أو يتوقف خشيه إبداء رأي يعارض أحد.

الوظائف الأساسية في التواصل

لقد قسم المختصون في علم الاتصال وظائف العملية التواصلية بين المرسل والمستقبل باختلاف أرائهم وتوجهاتهم الفكرية والسياسية والاجتماعية إلى ثلاث وظائف رئيسية كما يلى:

1_ الوظائف الإعلامية:

إن هذه الوظيفة هي جوهر وظائف التواصل، لأنها تحمل رسائل واضحة من قبل المرسل إلى المستقبل وفق منظورات متفق

عليها تهدف إلى إشراكه في صناعة الحدث، سواء كان الحدث سياسياً أم اجتماعياً أم غير ذلك.

2_ الوظيفة التعبيرية:

أن الوظيفة التعبيرية تخص النخبة من المجتمع، لأنها تقدم خطاباً تجريدياً بأدوات فكرية عالية قد تكون اللغة إحداها، ولكنها ليست هذه اللغة المفهومة من قبل عامة الناس، وهذه الوظيفة نجدها عند المسرحيين، الشعراء، الرسامين، وغيرهم من الذين يصدق عليهم وصف الإبداع، فهؤلاء يتخذون من عملية التواصل وظيفة تعبيرية تعبر عن مكنوناتهم الداخلية.

3_ الوظيفة الإقناعية:

تهدف هذه الوظيفة إلى تقديم خطاب عقلاني يحاكي العقل والمنطق ويحاجج الجمهور بأدلة وبراهين واضحة تهدف إلى إقناع الجمهور بفلسفة معينة تحتويها الرسالة المرسلة من قبل المرسل إلى جمهور معين، وكثيراً ما نرى ذلك في الحملات الدعائية قبيل الانتخابات.

كما بعد أن سقطت النظريات الأحادية التي كانت سائدة في العالم والمسيطرة على كل شيء فيه حتى على إنتاج النظرية الإعلامية وقيادة فعل التواصل الإنسان ي بعيداً عن محتواه الحقيقي؛ لان الاتصال في جوهرة هو عملية إنسانية قبل أن تكون أي شيء آخر هل نرى العالم، وقد انتقل من واحدية القيادة والنظرية إلى توحد القيادة في ظل النظام العالمي الجديد.

- المقومات المهمة في التواصل الفعال
- يوجد عدة مقومات مهمة في التواصل الفعال تندرج فيما يلي:
- 1) التركيز بشكل كامل على النقاط المتشابه مع الآخرين سواء في الحركات أو في طريقة لجلوس.
- 2) حسن الاستماع وعدم المقاطعة غير المدروسة، واحترام الآخر واحترم رأيه وإن كان مخالفاً لرأينا، والقبول بمبدأ الحوار وتقبل النقد البناء.
- 3) المرونة والسلاسة في التعامل مع الآخرين ومفتاح ذلك أن نبدأ من موقع الآخر، أي أن نقف مكانه ونشعر بمشاعره ونرى ما يراه ونفكر بما يفكر به، والأكثر مرونة هو الأكثر تحكم في النتائج.
 - 4) توفر البيئة المناسبة للزمان والمكان.
 - فهم طبيعة التواصل والفهم

قد يحصل خلط بين أنواع التواصل البيداغوجي، والاكتفاء بأدناها على أعلاها واحداً من أقوى عوائق التواصل، لذلك لا بد للمربي الناجح من استيعاب صنافات التواصل وتعرف الأنواع المكونة لكل صنافة من تلك الصنافات، حتى لا ينخدع بما يشبه التواصل فيعتبره تواصلاً، ويكتفي به، ونكتفي من ذلك بالصنافتين التاليين:

1) تصنيف أول يصنف التواصل حسب العلاقة التي يقيمها أو يقوم عليها بين الباث والمتقى، إلى ثلاثة أنواع:

1 ـ تواصل عمودي:

وهو نوع من التواصل لم يعد مستساعاً في غير خطب الجمعة ونشرات الأخبار، ولكنه مع ذلك لا يمكن الاستغناء عنه نهائيا في التربية الحديثة فهو مفتاح لابد منه للمرور إلى ما بعده، يحتاجه المربون في جميع الاختصاصات اللسانية والفكرية والاجتماعية والعلمية على السواء، لإعداد الوضعيات التطبيقية ولتوفير منطلقات الدخول في الدرس، ونحتاج إليه لفتح النوافذ اللازمة لفهم النص أو استقراء الوثائق والبدائل التشخيصية.

وعلى العموم فإن التواصل البيداغوجي الناجح هو الذي تتداخل فيه الأنواع الثلاثة بوعي ومهارة، فلا سبيل إلى الدخول في تواصل أفقي سليم، ولا إلى الدخول في تواصل مفتوح متنوع الاتجاهات دون المرور لمرحلة التواصل العمودي الذي لا يجوز أن يأخذ أكثر من لحظات موزعة بإحكام على أجزاء الحصة وخطوات الدرس توجه مسار الدرس، ولا تتحكم في بناء مضامينه.

2ـ تواصل أفقى:

وهو يعد قوام الطريقة الإستجوابية يتحقق بين المدرس من ناحية، وبين أفراد المتلقين من ناحية أخرى، بحيث يعمل الأستاذ على توزيع لحظات التواصل بينه وبين أكبر عدد ممكن من تلاميذه، ولكنه يبقى دائماً هو السائل ليضل التلميذ طوال الحصة هو المجيب، غير أنه يتحتم التنبيه إلى بعض المحاذير التي تكتنف هذا النوع من التواصل، فرغم قيمة الاستجواب بيداغوجيا فإنه قد يتحول إلى نوع من التواصل العمودي، والتلقين المقنع، وذلك حين يكتفي المدرس لسؤاله بإجابة واحدة يتصرف فيها ليكتب على السبورة عدة جمل أو عدة أسطر.

نماذج من التواصل

هنالك الكثير من نظريات التواصل التي حاولت مقاربة وفهم نظام التواصل؛ لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التي تحدثت عن التواصل، بل سنكتفي ببعض النماذج التواصلية المعروفة قصد معرفة التطورات التي لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

النموذج الأول: النموذج السلوكي:

لقد وضعه المحلل النفسي الأمريكي لازويـل Lasswell D. Harold سنة 1948 كما يتضمن ما يلى:

من؟ (المرسل) يقول ماذا؟ (الرسالة) بأية وسيلة؟ (وسيط) لمن؟ (المتلقي) ولأي تأثير (أثر) ويرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهي: المرسل ـ الرسالة ـ القناة ـ المتلقي ـ الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي الذي انتشر كثيراً في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة، ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجاباً وسلباً، ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتقبل سلبياً في استهلاكه، ومنظوره سلطوي في استعمال وسائل التأثير الإشهاري في جذب المتلقى والتأثير عليه في صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمنظمة هو المرسل، والموظف هو المتلقي، والرسالة ما يقوله المنظمة من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذي يتمثل في القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التي تنوي المنظمة تحقيقها عبر تأثيره في الموظف.

النموذج الثاني: النموذج الرياضي:

لقد وضعه المهندس كلود شانون Claude Shannon سنة 1949 والفيلسوف وارين Waren Weaver ويركز هذه النموذج على المكونات التالية:

مرسل _ ترميز _ رسالة _ فك الترميز _ متلقى.

يعتمد هذا النظام التواصلي على عملية الترميز أو التشفير، فالمرسل هو الذي يمكن أن يتقمص دوره المنظمة، حيث يرسل رسالة معرفية وإدارية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذي يتمثل في الموظف، فالمنظمة ترسل خطابه الإداري عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو الموظف الذي يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها.

ويه دف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافي وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أي انقطاع أو خلل في الإرسال بسبب التشويش، ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة في:

أن يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلك الشفرة، ومن ثغرات هذا النظام الخطي أنه لا يطبق في كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقلبون، وانعدم الفهم الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصلي بين الذوات المفكرة، كما يبقى المتقبل سلبياً في تسلمه للرسائل المشفرة.

النموذج الثالث: النموذج الاجتماعي:

لقد وضعه ريلي وريلي Riley &Riley والذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات، حيث أن المرسل هو المعتمد والمستقبل هم اللذين يودعون في جماعات أولية اجتماعية، مثل العائلات والجمعات والجماعات الصغيرة.

وهـؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون، ويرون الأشياء ممنظار الجماعات التي ينتمون إليها والتي بدورها تتطور في حضن السياق الاجتماعي الذي أفرزها، ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الاجتماع ولاسيما إلى علم النفس الاجتماعي، حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعي، وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعة groupe والنتماء إلى التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعي والانتماء إلى الجماعة.

النموذج الرابع: النموذج اللساني :

لقد وضعه رومان جاكبسون Roman Jackobson هذا النموذج سنة 1964، إذ اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهي:

المرسل والرسالة والمرسل عليه والقناة والمرجع واللغة.

حيث أن لكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها(ه) لغوية أو وصفية، وهناك من يضيف الوظيفة السابعة للخطاب اللساني وهي الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا J. Derrida ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوي والديداكتيكي للتمثيل والشرح، كما أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

1_ الوظيفة المرجعية:

يكمن دور المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخبارا تحيل على الواقع، أي تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات، كالمرجع التاريخي والمرجع الأدبي والمرجع اللساني والمرجع الجغرافي.

2_ الوظيفة التعبيرية:

هنا تتدخل في هذه الوظيفة ذات المرسل، وذلك من خلال انفعالاته وتعابره الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والإيديولوجية.

3_ الوظيفة التأثيرية:

تنصب هذا الوظيفة على المتلقي، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكات وأفكار المرسل إليه؛ لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

4_ الوظيفة الشعرية أو الجمالية:

إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية، مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

5_ الوظيفة الحفاظية:

يكمن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفاظية وإفهامية، كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوي أو لغوي أو حركي من أجل تمديد التواصل واستمراره بين المنظمة والموظف، وذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية: أرجوكم أن تنتبهوا إلى الدرس(!) انظروا هل فهمتم؟)، (اسمع أنت!) الخ

الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية: يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة، مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح، وقد تأثر جاكبسون في هذه الخطاطة التواصلية بأعمال فرديناند دوسوسير Ferdinand. De Saussure والفيلسوف المنطقي اللغوي جون أوسطين John L. Austin .

النموذج الخامس: النموذج الإعلامي:

يعتبر هذه النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية المحديدة، كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية في الحاسوب، ومن مرتكزات هذا النموذج:

- خطوة الإغلاق.
- خطوة إرسال الرسائل.
- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية .
 - العلوم المرتبطة بالتواصل.

ويرتبط التواصل بعدة علوم ومعارف، يمكن حصرها في المسالك المعرفية التالية:

- نظريات الإخبار والإعلام.
 - العلاقات العامة.
- تواصل الأزمة في ميدان تسيير التواصل أثناء الأزمة.
 - علم التدبير والتسيير.
 - الشبكة الإعلامية وتقنيات التواصل.
 - التربية العامة والخاصة.
 - علم التسويق أو الماركتين.
 - السيمبولوجيا.

قيم التواصل الحسن و ضوابطه

هناك مجموعة من قيم التواصل الحسن يتضمن ما يلى:

- 1. قيم التواصل: يتضمن قيم تحكم نية المتواصل: لا بد لكل تواصل من إرضاء الله عز وجل، وتحقيق مصلحة ما ودفع مفسدة مصداقاً لقوله عليه الصلاة والسلام (إنها الأعمال بالنيات)، وقيم تحكم مقصد المتواصل: ضرورة تحديد الأهداف المراد تحقيقها من التواصل والتي يجب أن تكون أهدافاً ترضي الله عز وجل، وقيم تحكم فعل المتواصل: الصدق، الأمانة، الحياء، التواضع، واحترام الآخر، الخضوع، والاعتراف بالحق، والرفقة واللين في الحوار.
- 2. ضوابط التواصل: يتضمن ضوابط التبليغ والإرسال مثل حسن البيان، الرفق بالمتلقي، مخاطبته بالحسنى، اعتماد الكلمة الطيبة، لقوله صلعم (إن الله رفيق يحب الرفق ويعطى على الرفق ما لا يعطي على العنف وما لا يعطي على سواه)، وضوابط التلقي والاستقبال: حسن الإنصات، حسن الإقبال على المخاطب، عدم المقاطعة والتثبيت.

بناء التواصل والتفاهم الجماهيري

إن المعاركة والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً بحد ذاته لدى البعض، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التي تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر، عندما

يكون الانطباع الأول سيئاً يقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذي يتحول إلى موقف دفاعي، فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجومياً ومتوتراً أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة، ومن أهم الأفكار التي تساعد في بناء التواصل والتفاهم الجماهيري ما يلي:

- 1. أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعرف عليك، ولا تظهر صورة مصطنعة ولا تتأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلى الآخرين.
- 2. إذا كنت تشعر أن مصلحتك ي تشجيع محدثك على التعاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطي، وكن على وعي بما أتيت به إلى اللقاء، وحدد لنفسك المزايا التي تتمتع بها ونقاط ضعفك في علاقاتك مع الآخرين.

ومما يساعد هنا إتاحة الفرصة للتواصل الجيد وتجنب سوء التفاهم وتقديم معلومات مباشرة بما يسمح بالتحكم في موضوع النقاش وتوفير إمكانية توجيه الحديث إلى نقاط مختارة، وليس خطئاً أن ترفض أنت أو الآخر الإجابة على الأسئلة المباشرة بدون أن يشكل ذلك عقبة في التواصل.

طرق الاستجابة البناءة

ونقصد بها الدور الذي تدفع المتحاورين للوصول إلى مزيد من نقاط التفاهم واستمرار اللقاء، وتتحقق هذه الاستجابة بالبعد عن الحوار التقييمي للآخر أو النقد الذي يمكن بسهولة ن يحرج محدثه، ولا بأس من الإشارة بطريقة ودية إلى بعض ما يزعجنا ولفت نظر الآخرين إلى الآثار السلبية الناجمة عن تصرفات أنانية أو استفزازية، وهنا تجدر الإشارة إلى

بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بها لديه لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلاً متكاملاً.

وهنا نعطى الآخرين مثل هذه الاعتبارات التالية:

- ـ إنى أشعر بالامتنان لأنك لبيت دعوتي.
- _ إنه لمن دواعى سرورى أنك تقدر جهودى في التحضير لهذا اللقاء.
 - ـ اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد.
 - ـ لا يسعنى إلا الإشادة بالفائدة التي قدمتها.
 - _ إنى أقدر هدوؤك وسعة صدرك.

به ذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفي المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل:

- إنها امرأة غبية ومغرورة.
- إنك لا تفهم ولا ترتقي إلى مستوى هذه الأفكار، ولا يمكن الاعتماد علىك.
 - اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض.
 - إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية .

تعد أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا، واستشفاف المستقبل، كل ها لا ينسي التنبيه الواضح إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف في وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضروري،

ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل:

- ـ ربما أسأت فهمي.
- ـ لعلك لم تعطني الوقت الكافي لتوضيح فكرتي .
- ـ إننى لا أوافقك الرأي وأختلف معك تماماً في نقطة محددة .
 - ـ يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه.

كما يفضل عدم التعميم في التخطيء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار، ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الانتقاد الشخصي المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة؛ لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض.

كما من المهم التأكيد على البعد عن الحديث والفوقي والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغي عليهم فهمه، لما لذلك الأسلوب من أثر تنفيري يفقد صاحبه المصداقية، ويسىء إلى أفكاره حتى لو كانت مفيدة أو صحيحة.

أسس التفاهم والتواصل

- ـ الإصغاء الفعال.
 - ـ لا تعمم .
- ـ قدم للآخر مبررات التواصل.
 - ـ لا تقدم نصائح جاهزة .
 - ـ عرف عن نفسك.
 - ـ لا تقيم .

- ـ ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك .
 - ـ أيها المتحدث، وأيها المستمع.
 - ـ لا تفسى .
- ـ تحدث إلى المستمع وليس عنه أعط المتحدث الوقت والانتباه.
- ـ عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك تحقق هل فهمت القصد جيداً .
 - ـ اعرف شريكك في الصراع .

تعد القدرة على الاستماع الأداة الرئيسة للوصول إلى وتواصل بين الناس، وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دوراً واضحاً في التخفيف من الميول العدوانية في لحظات التوتر والانفعال، كما إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات:

أدوات الاستماع الفعال

- 1- التلخيص: ويتطلب مهارات:
 - ـ الانتباه .
 - ـ الفهم.
 - ـ التركيز على الموضوع.
- 2- التمثل: ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال:
 - ـ التحكم بالوضعية الجسدية.
 - ـ قوة وإيقاع الحديث.
 - ـ التناسب مع مزاج المحدث.

- 3- توجيه الحديث: ويتضمن:
- ـ ترتيب محتوى مبعثر الحديث.
 - ـ تشجيع المتحدث على الكلام.
 - ـ توجيه الأسئلة.
- 4- الملخص: وهو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين في ذلك كلماتنا الخاصة، وهو مفتاح الإصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل:
 - ـ مما تقول فهم أنك .
 - ـ إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك .
 - ـ قل لى هل فهمتك جيداً .

وبهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه، ومن الأخطاء الشائعة في الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا، وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة والتلخيص له دور كبير في توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التي تهم الطرفين، وإن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار عنع المحاور من الشرود، ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

5- دور المشاعر: إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد، بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطي الآخر الثقة والأمان، ويوحي له باهتمامنا بما يطرحه، ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية في الحوار.

كما يفيد تمثل عالم المحدَّث في قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التي نرغب بها، وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابي في مجريات ونتائج الحوار.

6- توجيه الحديث: إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلى.

كما أن مساعدة المحدث يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة في مجال النقاش، وبإبداء الجزء لمخفي الإنسان ي في شخصيتنا، فيتشجع على أن يحدثك حديثاً أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد في ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه، إن توجيه الأسئلة ضروري من أجل السير نحو نتائج مرضية في الحوار.

إن اعتمادنا الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدي إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية، وفي نفس الوقت يجنبنا سلبية الصراعات، ويساهم بشكل فعال في بلورة أفكار رئيسة ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

وفي النهاية تبقى هذه الدراسة المعتمدة أساساً على كتاب (احترام الصراع) لغوت هامان، وجهة نظر ورأي قابل للإضافة أو الحذف أو الخطأ والصواب، وهذا الجزء الثاني والأخير أبدأه بالسؤال التالي:

كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم ؟

للإجابة على هذا السؤال يلزم تعرف (التوكيد الذاتي) وهو تصرف الفرد في العلاقات مع الآخرين، بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

في الواقع أننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس في ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبي لنا من قبل الآخرين، ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقي للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية مواجهته

انه من الضروري معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجاً، للتعبير يشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذي سمح بظهوره، مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع سيعون لاستغلالي وإيذائي ولا أحد يصغي إلي، ولكن عندما يكون الإنسان منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعي يستخدم العبارة التالية: _ أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين، والفرق الكبير بين العبارتين هو الذي سيساهم في إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحاً من أجل المزيد من النقاش.

ـ قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد، بحيث يعرقلنا عن متابعة عملنا وحوارنا يفيدنا تعلم واستخدام العبارات التالية:

من فضلك لا تقاطعني ودعني يا سيدي أنهي ما أقوله، يضايقني كثيراً أنك تقاطعني اسمح لي أن أنهي ما أريد قوله، ملاحظتك في محلها إلا أنني لم أكمل حديثي بعد، جميل منك إيضاح فكرتي لكني أرجو منك الانتظار حتى أنهي وجهة نظري.

وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت في لحظات الشحن والتوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبة معلن عنها من كل الأطراف في الاستمرار في الحوار.

ـ الاستعاضة عن التقييمات بالآراء:

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا، أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو في حقنا، لأننا عندما نعتبرها، كذلك نعطي لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغي ونسمح لهم بالتأثير بشدة في مجرى حياتنا وفي النتيجة فإننا سوف نوجه حياتنا طبقاً لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها في ضوء حاجاتنا وقيمنا الخاصة، والحل يكون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقة أو بعضاً منها أو تخالفها ويمكن لنا استخدام عبارات لها تأثير إيجابي تجاه ما يطرحه الآخرون كتقييمات لنا:

ـ لا أتفق معك في حكمك على، إن لي رأياً مخالفاً وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، في الواقع إني أرى نفسى بشكل مختلف عن طرحك لكن هذا

لا يعني عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

_ يمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبي بمواجهة الاتهامات بصراحة ومباشرة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضاً، ولا بد أحياناً من الاعتراف بأننا لسنا في الحقيقة كاملين أو معصومين أو أننا نمتلك الصواب بعينه، وفي حال معرفتنا بارتكابنا خطئاً واضحاً لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا في الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيفية التفاوض والحوار من اجل الوصول إلى التعاون

يمكن أن نعرف المفاوضة على أنها أسلوب مميز في الحوار، يهدف إلى الوصول إلى اتفاق في موقف يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح التي منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض، وهذا خلاف لمفهوم العراك الذي يهدف إلى الانتصار على الخصم، وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية، ومن المفيد هنا عرض قواعد إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة:

- 1-القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات، وهذا يحمينا من الوقوع في شرك أفكارنا المسبقة التي قد تمنعنا من فهم الآخر، أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.
- 2-البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور التفاوض، وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

3-التمييز بن الأشخاص وبن المشكلات أو الأفكار.

4-تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف.

أنماط العملاء وطرق التعامل معهم

إن الأفراد يختلفون حسب اختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية، وذلك بالطبع يؤثر على أنماطهم السلوكية وشخصية كل فرد على هذا، ونظراً لذلك فقد تم تصنيف (عشرة) من الأنماط الشخصية للعملاء، مع اقتراح الطريقة المناسبة للتعامل مع كل نمط من هذه الأنماط:

أولاً: العميل السلبي : من صفاته الشخصية :

- كثرة أسئلته.
- يعتقد أن الوقت الذي تقضيه معه يقلل من خطورة اتخاذه قرار ما.
- أثناء حديثك معه يفكر في موضوعات كثيرة، وذلك يقلل من تركيزه واستيعابه.
 - بطىء باتخاذ القرار وبطىء بإجابة الأسئلة.
 - يصغى بانتباه ويقظة.
 - يتكلون بطبيعتهم، يتصفون بالخجل والمزاجية.

أما كيفية التعامل معه فتكون من خلال:

- ركز على إقناعه بأهمية وقته وجهده .
- ادعم حدیثك معه بالأدلة التي تقنعه .
- سايره في الوصول إلى ما يحقق رغباته.
- لا تجبره إلى التصرف في الاتجاه الذي لا يرغبه.

الصبر ومحاولة معرفة لماذا لا يتخذ قرار.

ثانياً: العميل المتشكك:

من صفاته:

- يتجه إلى الشك وعدم الثقة .
- جلف ويصعب التعامل معه، لكن إذا عاملته جيداً تكسبه .
 - يطلب براهين لكلامك .
 - لا يعرف ما يريد.
 - لهجته تنطوى على السخرية.

ومن طرق التعامل معه:

- حاول أن تعرف على ماذا يبني شكه.
 - عدم المجادله.
 - محاولة كسب الثقة.

ثالثاً: العميل الثرثار:

من صفاته الشخصية:

- هو صديق مجامل، ويتصف بالفكاهة.
 - کثیر الکلام .
 - بحاول أن يكسب الحوار .
 - يخلط الموضوعات بعضها ببعض.

ومن طرق التعامل معه:

عر عن امتنانك لمقترحاته .

- امسك بزمام المبادرة بالحديث معه.
 - أعطه فرصه للتحدث قدر الإمكان.
- إبقاء الحديث معه ضمن سياق الموضوع.
 - عامله بحذر.
 - وافق على ما يبديه من آراء ومقترحات.

رابعاً: العميل المغرور (المندفع):

من صفاته الشخصية:

- نافذ الصر
- يقاطعك في حديثك ويعيق عملك لأنه يظن انه يعرف كل شيء.
 - يجب أن ينتظره الآخرين .
 - لديه نزعات التميز والسيطرة والثقة الزائدة .

ومن طرق التعامل معه:

- جامله في أرائه .
- اشعر بأنه ذو أهمية .
- انهى معاملته بسرعة.
- استخدام معه عبارة نعم ولكن.

خامساً: العميل المتردد:

من صفاته الشخصية:

- متردد في حديثه .
- لا يتخذ قراره بنفسه.

- إجابته بنعم أو لا تكاد تكون مستحيلة .
 - لا يستقر على رأي.

ومن طريقة التعامل معه:

- إذا لم تصل معه إلى معه إلى حل أو نتيجة إشعاره بان لقاءك معه أسعدك وقدم له الشكر.
 - ناقشه بطریقة تشعره بها بافتقار رأیه إلى النطق.
 - لح له بأنه فرص الاختبار أمامه محدودة .

سادساً: العميل الغضبان:

من صفاته الشخصية:

- آراءه متشددة وبصعب إرضاءه.
- يستمتع بالإساءة للآخرين وإلحاق الضرر بهم .
 - سريع الغضب والاستفزاز .
 - ميال لتهجم.

ومن طرق التعامل معه:

- حاول استيعاب ثورة الغضب لديه.
- لا تكن غير ما تريد لنفسك من الأدبي والحكي بالصبر.
 - تمالك نفسك وضبط مزاجك.
 - لا تجادله وضمن حديثك بالراهين.

سابعاً: العميل المشاهد (المتسوق) : just looking Customer من صفاته الشخصية:

- يجب الاهتمام به بحذر ولا يجب أن يتراقب .
 - عيل إلى التمعن بالأشياء.
 - يستمتع بالتسوق .
 - لا يوجد شيء محدد في ذهنه يريده .

ومن طرق التعامل معه:

- لا تجعله محل تركيز لاهتمامك ولا تشعره بذلك.
 - كن فعالاً حذراً لإثارة اهتمامه فيما يريد .
 - قابله بعبارات الترحاب.
 - برهن له بان لديه السلعة (الخدمة) الأفضل.

ثامناً: العميل التروي:

من صفاته الشخصية:

- لا تشرح له كثير عن السلعة لأنه سيختار ما يريد.
 - عاطفى بسلوكه الشرائي (الاستهلاكي).
 - كلفت نظرة المظاهر وليس المضامين.
 - ىفتخر ىقدرته على اتخاذ قرارات سريعة.

ومن طرق التعامل معه:

- قدم له نصائح تقريبية من الخيار الصحيح.
 - حاول مساعدته لتجنبه الخطأ.

تاسعاً: العميل العنيد:

من صفاته الشخصية:

- يقاوم التغيير ويرفض تجريب الجديد.
 - يتخذ قراراته منفرداً ويتمسك برأيه.
- ايجابي النزعة ونشيط ويتمتع باستقلالية عالية. ومن طرق التعامل معه:
 - $\overline{}$ اظهر له احترامك لذكائه .
 - اطلب منه تقديم أية مقترحات.
 - أشعره باهتمامك به.

عاشراً: العميل المفكر الصامت :

من صفاته الشخصية:

- هادئ قليل الكلام.
- _ يستمتع أكثر مما يتكلم.
- هناك صعوبة في معرفة أفكاره.
- يحاول عمل مقارنات للوصول للقرار الصحيح.

ومن طريقة التعامل معه:

- استخدام الحقائق والمنطق التحليلي.
 - كن جاداً في حوارك معه .
 - أعطه معلومات صحيحة.
 - عامله بوقار واحترام.

خطوات العملية البيعية

أولاً: البحث عن العملاء المتوقعين والحصول عليهم:

إن معظم وقت رجل البيع يصرف في البحث عن عملاء جدد، ذلك لأن كثيراً من الزبائن الحاليين قد يتحولون إلى المنافسين، أو قد لا يعودوا من الزبائن لمنتجات (سلع أو خدمات) المؤسسة، خاصة إذا كانت الخدمة أو السلعة تباع مرة واحدة أو تكرار شراءها يكون على فترات بعيدة، كما أن الحصول على الزبائن المتوقعين يتم من خلال عدة مصادر:

1_ الرسائل الموجه في الإستفسار:

إن معظم المؤسسات الصناعية خاصة في سوق السلع الصناعية تصل إليها رسائل استفسار من قبل عملاء متوقعين، ويطلبون فيها معلومات وبيانات عن السلع أو الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، حيث إن بعض هذه الرسائل يصل من مؤسسات ترغب في الحصول على مستلزمات الإنتاج بأسعار أقل، والبعض الآخر قد يصل من مشترين ملتزمين بالشراء لعدة جهات (مثل تجار الجملة) ورسائل الإستفسار هذه عادة تكون نتيجة الإعلانات في الصحف أو المجلات المتخصصة أو البريد، أو المعارض التي تقام للتعريف منتجات الصناعات المحلية أو الأجنبية .

ومع أن رسائل الاستفسار تعتبر مصدر هام من مصادر الحصول على العميل المتوقع، إلا أن العديد من المؤسسات التي ترد إليها هذه الرسائل لا يتوفر نظام متابعة يعتمد عليه في تبويب وتصنيف هذه الرسائل بالأسلوب الذي يخدم رجال البيع، وهم يسعون للحصول على عملاء جدد ومتوقعين .

2_ الزبائن أنفسهم :

في الحالات التي يتم فيها مقابلة عميل معين، فإن رجل البيع يطلب من هذا العميل أسماء عملاء آخرين (ثلاثة أو أربعة أسماء) مكن أن يكونوا من المهتمين في شراء هذه السلعة أو الخدمة، خاصة في سوق السلع الاستهلاكية يكون العميل راغباً في التوصية لأصدقائه بشراء هذه السلعة أو الخدمة للحصول على وضع اجتماعي معين، من جراء قرار الشراء حتى ولو لم يكن الزبون على استعداد للشراء؛ فإنه قد يطلب منه التوصية بأسماء زبائن آخرين يكونون على استعداد لشراء هذه السلعة أو الخدمة .

3 ـ رموز المجتمع:

حيث إن كثيراً من المنتجات التي تباع للزبائن يتأثر قرار شراؤها بالتفاعلات الإجتماعية ضمن مجتمع معين، فهناك مثلاً أشخاص معينين في أي مجتمع يعتبرون رموزا وقدوة لباقي أفراد المجتمع، فمن المناسب هنا لرجل البيع أن يبيع هؤلاء النخبة أولاً، فعندما يقوم هؤلاء النخبة بالشراء، فإن الآخرين الذين يحترمونهم سوف يقومون بالشراء تقليدا لهم.

مثال ذلك: أن تبيع بركة سباحة منزلية لشخص معروف ومن مستوى اجتماعي معين في حي معين، هذا يعني أن الآخرين كالجيران له سوف يقلدونه في هذا العمل، وكذلك أيضاً كليات المجتمع قد تقرر استخدام مرجع معين لمادة تعليمية معينة تستخدمه الجامعة لتدريس طلابها، ان الجامعة هنا (رمز) لكليات المجتمع.

4 ـ الاتصال الهاتفي:

عندما تفشل أي طريقة من الطرق السابقة في الحصول على الزبائن المتوقعين، فإن رجل البيع مدعو لإستعمال الإتصال الهاتفي مع الزبائن المتوقعين، قبل بدء التحضير لمقابلة مبدئية معهم، فيبقى رجل البيع يتصل بالزبائن أو يطرق الأبواب حتى يحصل على العميل المنتظر الذي يمكن أن يكون زبون مشترى.

وأخيراً قد يحصل رجل البيع على قائمة بأسماء العملاء المنتظرين من تلك المصادر أو من أحدها، وبعد ذلك تبدأ عملية فرز لهؤلاء العملاء، وذلك للوصول للعميل الأفضل أي الذي تتوفر فيه الصفات الأساسية لأن يكون مشتري لهذه السلعة أو الخدمة.

وحتى يستطيع رجل البيع اتخاذ القرار المناسب حول من هو العميل الأفضل، فإنه بحاجة إلى معلومات وافية ودقيقة عن حاجات العملاء ورغباتهم، مثل مدى السلطات أو الصلاحيات التي يتمتع بها العميل لإتخاذ قرار الشراء، وفي حالة البيع للمؤسسات الصناعية فرجل البيع بحاجة لمعلومات عن القوة الشرائية لهذا العميل، هذه المعلومات يستطيع رجل البيع جمعها بوسائل متعددة منها: الحالات الشرائية السابقة، الدراسات المسحية، ...الخ.

ثانياً: المقابلة:

حيث عندما نبدء المقابلة بين البائع والعميل تختلف بحسب الظرف، فقد تبدأ بالتحية والترحيب أو بعرض الخدمة، أو بالصمت في الحالة التي يجد فيها البائع العميل منهمكاً في استعراض نوع معين من السلع، وفي كل الحالات تلازم البائع ابتسامة طبيعية لا تكلف فيها ولا

زيف، فهذا تعبير لطيف يدخل السرور والابتهاج في نفس العميل ويفيد ترحيب المتجر بزائره واستعداده الصادق لخدمته.

كما أن توجيه البائعين إلى تحية العملاء والترحيب بهم اتجاه يجب تشجيعه؛ لإنه يقرب بين العميل والمتجر ويدخل إلى نفس العميل الثقة فيما يعرض عليه من سلع وخدمات، ونشير إلى إن البائع في متجر التجزئة يحرص على الظهور بمظهر الاستعداد لخدمة العملاء في أية لحظة، ولذلك نراه واقفا على الدوام في أثناء العمل، غير متكئ على منضدة أو منهمك في قراءة جريدة أو مجلة أو كتاب أو مشغول بالثرثرة مع زملاءه البائعين أو شارد الذهن كأن لا عمل له إلا في حضور العميل.

ثالثاً: التعرف على رغبة العميل:

بعد تحية العميل يهتم البائع بمعرفة رغبة العميل، وهذا أمر يسير بالنسبة إلى السلع الميسرة، أما بالنسبة إلى سلع التسوق فان الملاحظة الذكية وتوجيه بعض الأسئلة المنتقاة تفيد كثيرا في معرفة حاجة العميل . ولعل في مظهر العميل أيضاً، وفي حديثه وسلوكه ورد الفعل عنده على أول صنف يعرض عليه ما يساعد البائع على تفهم حقيقة ما يرغب في شرائه

كما يتطلب نجاح البائع في هذه المرحلة أيضا معرفته التامة بأماكن لأصناف المختلفة؛ لان ذلك يساعد على خدمة العميل بسرعة ودون ضياع وقت في البحث ،كما يكرس الثقة لدى العميل في هذا البائع وفي المتجر العامة.

رابعاً: طرق عرض السلع:

من أسلوب البيع الصحيحة، إلا يكدس البائع أمام العميل العديد من الأصناف والأنواع على نحو يسبب حيره، وربها يشعره بان البائع الحاد الذكاء والمتقن لفن البيع يستطيع حصر حاجة العميل في عدد قليل جدا من الأصناف المحتملة، ثم انه بعد ذلك يعرضها عليها بهدوء وروية ودونها العجلة أو الضغط، مثيراً من المغريات الرئيسية في السلعة ما يناسب العميل ورغباته، ثم يركز شرحه وبيانه حول هذه المغريات، وشجع البائع العميل على فحص السلعة جيدا للتأكد من ملاءمتها لحاجته ويدعوه لقياسها أو تجربتها أن كان ذلك ممكنا.

مهارات الاستماع للآخرين

يجب الاستماع إلى القادة بشكل جيد، حيث إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت، أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة، والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة على المدى البعيد، صحيح أن بعض ما يقال ويثار في الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً، ويساهم مساهمة فعالة في تحسين وضع العمل، وربا يقدح في ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الإستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق.

وان تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التي في الغالب هو بعيد عنها، وكلنا يعرف كم للإحاطة بالأجواء الخاصة دور في الإدارة

الكفوءة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم، وهناك ملاحظة مهمة ينبغي أن لا يغفل عنها المدراء في ذلك، وهي:

- 1- لا يخلو من ظلامة أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لصاحب الكلام في الغالب، ولتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإداري بشكل جيد.
- 2- أن الإنسان إذا أحسّ بحاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربحا تنشحن نفسه بذلك، وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها، وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ، فإذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه، وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً فإن ذلك سينعكس عليه سلباً وربحا يصدمه نفسياً ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

ولأن الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة، لابد أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكي نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته، وينبغي أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات والقشة ربا تقصم ظهر البعير.

3- الكثير من المشاكل العويصة والأزمات الخطيرة كانت في بادئ أمرها صغيرة، ولما لم نلتفت إلى احتواءها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

- 4- إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال أن ذلك قد يررع للمسؤولين صورة في أذهان أصدقائهم تصورهم بأنهم لا أباليون، أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم، وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى تخفيف التوتر:
 - هل جربت الدخول في محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.
 - ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهباً؟!.
- هل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون ما هو شعورك معهم؟.

لاشك أنك تشعر أحياناً بأن الثاني قوي الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالي لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة؛ لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قلّ ودل كما يقول مولانا أمير المؤمنين (عليه السلام).

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتلي بالتكرار وتوضيح الواضحات التي هي من مستهجنات البلاغة، وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة، فضلاً عما ورد في الأخبار الشريفة وما أثبته علماء النفس الاجتماعي، وان المزيد من القناعة في أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم.

وخاصة في مواقع الخلاف والتوتر، وفي الواقع لوحظ أنها تؤدي دوراً كبيراً في التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف

في لحظات الانفعال، فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم مما يقولونه فإن من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزازات التي يمكن أن نتعرض لها.

كما أنه من الصعب في الغالب أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق، أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة في طريق الحوار.

إذاً الإصغاء الفعّال والمدروس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع في أسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة، فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟.

في الأجواء العادية المريحة، كمحادثة صديق حميم أو قريب في شؤون الحياة، نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ، ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم.

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان، لأننا نستمتع بكلامهم، أو نحب أن نكسب ودهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد، وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات، وهو الذي يحصل في مواقف الخلاف غالباً فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة في احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربها يزيدها اشتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذي يطرح هنا هو:

- كيف ينبغي أن نصغي لنحتفظ بثقتنا في احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟
- ماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر المنفعل على التعاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟
 - ما هي الأساليب التي توفر إصغاءً فعالاً في إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة، وفي هذا المختصر نذكّر ببعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعّال:

أولاً۔ تلخّيص الحوار:

يعتبر التلخيص مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعّال، وإذا جربت مرة وأنت تحاور تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك، وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عيها جرّاء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق، ولو لخصنا الفوائد الجمّة التي نكسبها من التلخيص بشكل نقاط، سنجد كم للتلخيص من أهمية في تفعيل الحوار واستثماره:

1. إنه يجنبنا الوقوع في فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور مظهر من يحاول ذلك على الأقل، لأن التلخيص منع في العديد من الحالات من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه.

- 2. نوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثري البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه، وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبي طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.
- 8. إنه يجنبنا الوقوع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر، وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي رجا تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.
- 4. نعطیه المزید من انتباهنا وترکیزنا علی مؤدی کلامه والوصول إلی عمق مضامینه ومرامیه، لأن الکتابة والاستماع معاً یشترکان لشد الذهن إلی محور الکلام والحؤول دون شروده إلی ما یصرفه عن صلب الموضوع.

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار، لأن من لا يلخص يقع أحياناً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشد مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث، فعلى سبيل المثال:

أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التي أنجزتها خلال هذه الفترة.

- ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرف ت خطأك وتوجه ت إلى وظيفتك، (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).
- ب) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة، إن أعمالي كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء.
- ج) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحدك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعي الهادف، وينتهي في آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال على أحسن الفروض فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة، فإذا أحياناً يقوم من نرغب في أن يستمع إلينا، ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل.

وأكثر من هذا في المواقف التي نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادي اليومي إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي التسرّع في الكلام وعدم الإصغاء إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهي إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم.

إذن إن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك، كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل.

عناصر التفاهم

من عناصر الأساسية للتفاهم ما يلى:

- ـ التركيز والانتباه على كلام الطرف الآخر.
 - ـ التأكد من فهم مغزى حديثه.
- ـ متابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد.
- ـ إشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه، وعدم السيطرة عليه.

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتوتر، لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات الأنا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية، وواضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا، وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به.

لذلك فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا في الحوار، مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمن والثقة ويبني جسوراً متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين؛ لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعوراً بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة

الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية، وبالتالي فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه، وهذا الأشعار كفيل بشدّه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق.

ومن الفوائد أخرى لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم، كثيراً ما يحدث حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء، أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه وبالتالى أسأنا تقديره واحترامه.

ويزداد هذا الشعور في مواقف الصراع والتخاصم، وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد، والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه وبالتالي فإن للشيطان دوراً كبيراً في إثارة النزاعات والفتن بين الأخوة والأصدقاء وفي الغالب يستغل القطيعة ليثير في النفوس الأضغان والتهم، فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك.

إن سوء الفهم، وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التي تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابي وفعّال، واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص مضافاً إلى إشعار الآخرين بأننا جادّون من أجل التفاهم نكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم، والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً أن لا نخلط في كلام الناس وغرج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة رباً لم يكونوا يقصدونها فيوقعنا في مطبات سوء الفهم أو سوء الظن الأمر الذي قد يعكر أجواء العلاقات ويمنع من التفاهم، فإذا لخصنا كلام محدثنا وركزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه، كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذي يمنع من سوء الفهم الذي يزيد الطين بلة في معظم مواقف الصراع.

تعتبر مهارة التلخيص مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين، وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلاق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل، وعليه فإننا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب في المحاورات لنصقل هذه المهارة فينا لنتعلم من احترام الآخرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

ويعد التلخيص وإن كان يتطلب منا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور في المناقشات، إلا أنه يعطينا قدرة كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض، وبالتالي يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام، وكذلك التعمق في مقترحاته وحلوله، وفي مواقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا، ويكفي في هذا فوائد جمّة تغطي على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها.

ثانياً: الدخول إلى عالم الآخرين:

عندما ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما وهل هي علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية، (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما، لتدل على:

- هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو حافلة نقل..؟
- هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟
 - هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

لذى فإنك في الغالب تنزل إلى مستواه الطفل وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبي.. لماذا؟، لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً، إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب اللوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بن الناس.

فإن الروح هي التي تتكلم، ولكن مرة اللسان يعبر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد، وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح، عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف، فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما

نقوله لهم، وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا.

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً، ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من الداخل.

كما إن من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر، أضرب لك بعض الأمثلة:

- عندما نتحدث إلى إنسان بسيط فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه، لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذي يفهمه ويستمتع به، وبالتالي نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانـة أو اصطلاحات من تلك التي يستخدمها المثقفون أو الاختصاصيون، فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة في المستويين، وبالتالي نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرفي الحديث أصبحا في عالمين مختلفين تهاماً.
- المدير الذي يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات، إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً:

- رجا يجد من المناسب أن يلتقي معهم في بيته ويواصل الحديث، وهو في ملابسه البيتية.
- وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاي في كافي وربما يخرج معهم في جولة سياحية.
- وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعوّد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.
- وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة، وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه، لأنه أصبح واحداً منهم، وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يحد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما.

وفي موقف آخر، يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحني بقامتنا إليه أو نصغي إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف.

ولعل العديد منا مرّواً في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر، إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا، وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالإحباط.

وإذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه في عالم غير عالمك، كما إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه، وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً.

لذى نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه، وواضح، إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

- ـ ربا تجلس معه في مطعم أو مقهى.
- ـ ربما تنحنى إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بدنك.
 - ـ أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.
 - ـ رما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها وميل إليها وهكذا.

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا، وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط، وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم، فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم، وتكيفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون، وبالتالي أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة،

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم، يفيدنا في صب موضوع الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا.

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص، ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه، وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس، وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة، أو هناك نوايا يخافنا منها، كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثاً: العمل على توجيه الحديث:

نقصد بها الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطمح اليه، وطبيعى هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته.

لذى تعتبر محدثينا ذات الشيء القليل التي لا يستطيعون أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا الهامة بالنسبة إليهم، لذا ربا يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة في مواقع الخلاف، ربا يعود ذلك إلى توترهم النفسي، أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك، فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمنا ويهم المفاوضات.

كيفية توجه الحديث

لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث، فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا، وفي نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء، وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس، ولعلنا نبدأ الحديث هكذا.

ويتم أدراك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة، وفي الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

وإذن بالحديث العفوي الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة، وهناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول، وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة، وفي بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديد العمومية،

وواضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدءون والى أين ينتهون.

وإذا حاورك محدثك هكذا، (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً)، في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ والى أي نقطة انتهي، وفي الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبدأ به ولا يدور منه شيء في رأسي.

ومع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به في هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل في آخر المطاف إلى حلول، لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

- ـ ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟
 - ـ هل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟
- ـ لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟
 - ـ قل لي من فضلك، ما هي أخبارك الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوقه بسور واضح، يمنع منه الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض، وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي

نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل في الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.



الاتصال الإداري في تبادل المعلومات الداخلية والخارجية فكرة تنظيم شبكة الاتصال

يعتبر الهيكل التنظيمي للأجهزة الإدارية عنصر أساسي يستند إليه عمل الإدارة العامة، وإن كل وظيفة من وظائف الهيكل التنظيمي يعتبر مركزاً للاتصال، كما أن الهيكل التنظيمي نفسه يعتبر نظاماً لمراكز الاتصال، حيث إن عملية الاتصال ليست مجرد عملية ثانوية، وإنها هي أساس ترتكز عليه كافة عناصر العملية الإدارية، فهي أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي، ونجد أن عملية اتخاذ القرار تتوقف سلامتها على نوع ودقة المعلومات التي تصل إلى المدراء، وعلى الرغم من أن الهيكل التنظيمي يعمل على تسهيل الاتصالات، إلا أن هناك مجالات لتشويه المعلومات ما دام الأفراد هم الذين يشغلون الوظائف وعارسون الأدوار، وأن تنفيذ الأعباء الملقاة على التنظيم الإداري تعتمد على حجم وقيمة الحقائق والبيانات التي يستطيع التنظيم تجميعها والحصول عليها من البيئة المحيطة به، وعلى قدرته في تبليغ وتوصيل هذه البيانات والمعلومات الحساس للتنظيم في أساسه جهاز اتصال بنى على عدة تبريرات منطقية أهمها:

1. تسمح هذه النظرية بتفهم طبيعة العلاقات القائمة بين الأفراد العاملين في المنظمة من جهة وبين تراكيب القوة السائدة داخل هذه المنظمة من جهة أخرى.

- 2. تؤمن هذه النظرية بالتجربة العملية، وتعتمد على نوع المعلومات المتوافرة عند المشكلة موضوع النظر، للدور بالغ الحساسية الذي تؤديه عمليه الاتصال.
- 3. تتخذه النظرية الإدارية بعض العناصر عن العلوم البيولوجية والطبيعية، كعنصر التوازن والذي يقوم بتعريف الأنظمة على أنها اتجاه أو ميل نحو الوصول إلى وضع التوازن، فعند تحقيق هذا التوازن يؤدي إلى عدم تحقيق أهدافها، وإضعاف معنويات أفراد التنظيم الذين يعملون فيه.
- 4. تعبر هذه النظرية على أن التنظيم بمثابة وحدة حية متحركة ومتطورة وليس كبان ثابت.
- 5. إن تحليل نطاق ونوع الاتصال التي يتم داخل التنظيم الإداري يساعد في التعرف على درجات النسبة المركزية أو اللامركزية السائدة في النظام. وعليه يمكننا القول أن الاتصال التنظيمي هـو الـرابط الحتمي للمنظمة وبدونه لن يكون لها كيان أو وجود، وتأسيسها على هذه الاعتبارات، فإنني أميل إلى النظرية التي تعتبر التنظيم شبكة من الاتصالات المنظمة للعلاقات بين أفراد التنظيم ووحداتها الإدارية، حيث تتم الاتصالات من خلالها.

قدرة شبكات الاتصال على معالجة المعلومات

تعد المعلومات من أهم العناصر ذات الصلة فيما بينهم، تشترك في تحويل المعلومات من الأشخاص الذين ينتجونها إلى المستفيدين منها، واستخدام مصطلح شبكات المعلومات، يعنى ربط وحدات المنظمة باستخدام (الحاسوب)

ووسائل الاتصال الأخرى لتحقيق إنسياب المعلومات بين الوحدات في المنظمة، وقد وصفت شبكة الاتصالات بأنه تناسب فيها تدفق المعلومات بين الوحدات في المنظمة عبر قنوات مكونة من أشخاص يعملون كمراكز اتصالات، وكل وحدة تقوم باستقبال وإرسال المعلومات إلا أن هناك خلل للرسالة بعد استلامها في إحدى هذه المحطات، وقبل إرسالها منه إلى مركز آخر أو إلى نطاقها الأخير وهذا ما يسمى بالتشويه أو غربلة المعلومات، فالمعلومات هنا ليست مقيدة بأشكال الاتصال التقليدية، فهذه نعتبرها نوع واحد من أنواع المعلومات التي نحن بصددها.

أما النوع الآخر فهو يتمثل للموجودات الموجودة في المستودعات أو المخازن، ومعنى آخر، فإن أية خصائص لعملية ما يمكن أن يلاحظها الفرد ويسجلها هي معلومات كامنة تصلح لشبكة الاتصالات.

لقد كانت افتراضات النظرية الإدارية القديمة تشير أن الهرم التنظيمي لقنوات الاتصال أكثر فاعلية في حل المشكلات التنظيمية، وقد تبين لاحقاً أن اللامركزية أكثر فاعلية في حل المشكلات التنظيمية المعقدة، كما أنها أظهرت أهمية الاتصالات وأثرها على القرارات التنظيمية، ولوضع أناط الاتصالات بقالب مبسط، فالنقاط التالية تعطينا دلالة لأهم المفاهيم التي قدمتها هذه البحوث لفهم شبكات الاتصال، هذه الأناط هي:

1- السلسلة: حيث كل الأعضاء يكونوا في خط واحد حيث لا يستطيع أن منهم الاتصال المباشر بفرد آخر، إلا إذا كان أحد الأفراد الذين

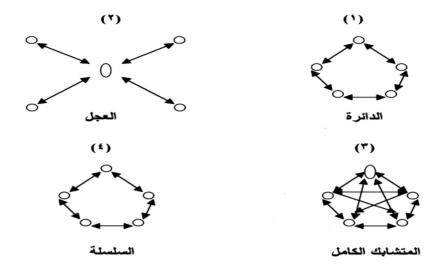
- عثلون المراكز الوسطية، ومن الملاحظ أن الفرد الواقع في منتصف السلسلة يتمتع بنفوذ كبير في منصبه الوسطى.
- 2- الدائرة: وفيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بفردين آخرين وإنه يمكن الاتصال ببقية أفراد المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً.
- 3- العجل: الذي يتيج لعضو واحد فقط في المحور أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، وأن الأعضاء لا يستطيعون الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي يتم الاتصال فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا النمط يؤدي إلى تركيز سلطة اتخاذ القرارات في الرئيس.
- 4- الكامل المتشابك: وفيه يتاح لكل من أفراد المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، أي أن الاتصالات هنا تتجه كل الاتجاهات، غير أن الستخدام هذا المنمط يؤدي إلى المبطء في عملية توصيل المعلومات وإمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

أغاط الاتصال الذي يؤثر على اتخاذ القرارات التنظيمية

1 ـ الاستقلالية: ويقصد بها الحرية المستقلة التي يمكن للفرد بموجبها العمل مع مجموعة من الأفراد، وأن استقلالية عمل الفرد يمكن أن تتأثر بعوامل مختلفة كسهولة وصول المعلومات، العوامل الموقفية، تصرفات أعضاء المجموعة، إدراك الفرد للموقف.

2 ـ الإشباع: يقصد بها الإفراط الزائد في الاتصالات بين المحور والرئيس ومرؤوسيه، الأمر الذي يؤدي إلى تحريف المعلومات لأنها تمر في مراكز اتصال عديدة، وبمعنى آخر فإن التشبع يكون في النموذج المركزي حيث يكون هناك إفراط زائد في الاتصالات، مما يؤدي إلى إشغال المحور (المدير) في اتخاذ القرارات الروتينية من القرارات، بدلاً من القرارات المعقدة التي تحتاج إلى وقت وجهد ومعلومات دقيقة، وبناء على بعض الفرضيات لاتخاذ القرارات يتم تحليل مشكلات اتخاذ القرارات المعقدة إلى مشكلات فرعية، توكل إلى وحدات اتخاذ القرارات المعقدة إلى مشكلات فرعية، توكل إلى وحدات اتخاذ القرارات التي تتمتع بقدر من الاستقلالية، وهذا يقودنا إلى المزايا التالية:

- التقليل من درجة التشويش في المعلومات وفقدانها الناجم عن طول قنوات الاتصال من خلال تقريب متخذي القرارات على مراكز المعلومات.
- إمكانية إنتاج مخرجات أكثر تجانساً في كل وحدة من تلك الوحدات الإدارية ما دامت الحاجة لتبادل المعلومات بين وحدات اتخاذ أصبحت قليلة.
 - التقليل من عبء التنسيق والجدولة اللازمتان داخل كل وحدة إدارية.



الشكل (شبكات الاتصال)

دور المعلومات في اتخاذ القرارات

من خلال معرفة أن نتائج القرار تعد في غاية الأهمية عندما يكون متاحاً أمام المدير متخذ القرار عدداً من البدائل يختار من بينها، وفي العادة هناك ثلاثة أنواع من المعرفة الخاصة بنتائج القرار وتتلخص بالنقاط التالية:

- المعرفة التي تتسم بعدم التأكد، حيث أن هناك عدداً من النتائج لكل بديل، ولا توجد معرفة باحتمالات حدوث كل نتيجة من هذه النتائج.
- المعرفة التي تتسم بالخطر، حيث أن هناك عدداً من النتائج لكل بديل، ولا توجد معرفة كاملة باحتمالات وقوعها، فإن قدراً من الاحتمال يتم وضعه بالنسبة لكل نتيجة خاصة بكل بديل.

- المعرفة التأكدية أو حالة التأكد، وهي المعرفة الكاملة والسليمة لنتائج كل بديل من البدائل المتاحة، وفي العادة تكون هناك نتيجة واحد فقط لكل بديل متاح.

حيث إذا كانت النتائج معروفة لهذه النتائج واضحة مؤكدة، فإن مهمة المدير اختيار البديل الذي يعطي القيمة المثلى، وتكون القيمة المثلى هي القيمة التي تعظم النتائج، أما في ظل الخطر فإنها تكون مشابه لعملية اتخاذ القرارات في ظل ظروف التأكد عندما تكون الاحتمالات الخاصة بالنتائج معروفة للمدير متخذ القرار، بدل من تعظيم النتائج يقوم المدير بتعظيم القيمة المتوقعة.

أما القرارات التي تتخذ في ظل عدم التأكد، فلا بد من التعامل معها بطريقة تختلف عن النوعين السابقين للقرارات، فبدون احتمالات لا يمكن تطبيق معيار التعظيم، وإذا كان هناك عدة بدائل للقرار متاحة أمام المدير فإنه يختار القرار بناء على المعلومات المتوفرة له.

كما أننا يمكننا القول أنه لا يوجد قرار يتخذ في ظل معلومات كاملة؛ لأن المدير لا يمكنه التنبؤ بالمستقبل بدرجة تأكيد تامة، ويمكن القول أنه في الحياة العملية، أن بعض القرارات يتم اتخاذها بدون توفير الكمية المناسبة للمعلومات، ويعود ذلك إلى أسباب عديدة نذكر منها:

- الفرد قد لا يعرف أن مثل هذه المعلومات متواجدة.
- الجهود والتكلفة اللازمة للحصول على هذه المعلومات قد يكون كبيراً جداً.
 - المعلومات المطلوبة غير متوافرة، ولا يمكن الحصول عليها.
 - المعلومات قد توجد ولكن ليس في الشكل المراد الحصول عليه.

الاستراتيجيات المهمة في تحسين تبادل المعلومات

يمكننا أن نستدل من خلال الأبحاث المتعلقة بتبادل المعلومات، على أن هناك أنواع من الخلل فيما يتعلق بكمية المعلومات المتبادلة من جهة ومحتواها من جهة أخرى، وهما:

1_ الاختيار الانتقائي للمعلومات:

حيث عندما نجد أن الفرد في التنظيم الإداري الهرمي قد يستخدم التنظيم الهرمي ولتشويه المعلومات المتبادلة لتحقيق أهدافه البعيدة المدى، وتتوقف درجة صحة وفعالية المعلومات على الطرق التي تتبعها المنظمة في نقل هذه المعلومات، وإذا لم يكن هناك نظاماً رسمياً وإجراءات رسمية في المنطقة تتعلق بنقل المعلومات من مستوى إداري إلى آخر، فإن المعلومات لن تصل بصورة كاملة إلى المستوى الإداري العليا للمنظمة، وذلك كله يبين أن بعض أفراد التنظيم يقومون بعمل غير إيجابي بالنسبة لمحتويات الرسالة، إلا أن هناك أفراد آخرين قد يضيقون إلى محتويات الرسالة أو يقللون منها أو يعدلونها أن يغيرون من تكوينها قبل نقلبه لفرد آخر، وكان هناك دراسات أثبتت هذه الطريقة نذكر منها دراسة مارتش وسايون حول ترشيح المعلومات خلال قنوات الاتصال الداخلية والخارجية للمنظمة كان من نتائج الدراسة هذه أن هناك مؤثرين رئيسين لتشويه الرسائل في التنظيم الإداري ويتمثلان في:

- 1. ثقة المرسل بالمستقبل.
- 2. إدراك المرسل ملائمة الرسالة لحكم المستقبل.

وسنتناولها على النحو التالى:

1) الثقة ودقة الرسالة:

حيث إن مناخ العلاقات بين الأفراد وخاصة علاقة الرئيس بمرؤوسيه لها أثر كبير في ممارسة الاتصال وفعاليته، فعدم التفاهم وفقدان الثقة بين أفراد التنظيم يجعلهم في منتهى الحذر عند ممارسة الاتصال ولا يتم تبادل المعلومات بشكل جيد، وقد قدم (أثاناسايدس) عدداً من العوامل التي يمكن أن تساهم في دقة الاتصالات التنظيمية، ومن بن هذه العوامل:

- ـ يجب أن يكون العمل ذو قياس موحد ومبسط.
- ـ يجب أن لا يعتمد بناء السلطة في التنظيم على علاقات شخصية.
 - ـ يجب أن لا يعتمد نقل المعلومات على إثارة الخوف.
 - ـ يجب أن تحدد القوانين والأنظمة بوضوح.

ونستنتج مما سبق أن هذه الدراسات تقترح طرقاً للحد من تحريف تبادل المعلومات في مواقف محددة، وإن الثقة المتبادلة بين أفراد التنظيم تعمل على الحد من أثر ترسيخ أو تحريف المعلومات، وبالتالي تؤدي إلى اتصالات فعالة.

2) تأثير المحاباة على دقة الرسالة:

وتعني أي نقل للمعلومات التي تتلاءم مع حاجات المستقبل، أو ما يسمى بالكون على معلومات غير مرغوبة، والجدير بالذكر أن حبس المعلومات يختلف حالة من الغموض لدى المستقبل يؤدي بالتالي إلى عدم سلامة القرارات والتصرفات التي تتخذ على أساس المعلومات المشوهة أو الناقصة.

وقد أثبتت غالبية الدراسات في هذا المجال غالبية الأفراد يترددون في نقل المعلومات غير المرغوبة حتى لولم يكن لهم علاقات مباشرة أو حتى في غياب المكافآت والعضويات، فإن ما يهمنا التأكيد عليه هو أن عملية المتعلم التنظيمي التي ركز عليها (سايرت) و (مارتش) في نموذجها تؤثر كثيراً على الإدراك المحسي، كما أن الأداء المحسي الناتج عن رسالة قد يرجع إلى العوامل السابق اعتبارها أعلاه، إلا أن الإدراك المحسي قد يتأثر باللغة المكتوبة بها الرسالة، فاللغات قد تسبب في الحقيقة تشويها أو تحريفاً أكثر أثراً من التشويه الناتج عن الاتصال المحسي، وأيضاً، قد تخلق (حقيقة) قد تحتوى أشياء بعيدة عن اللغة نفسها.

2 قدرة المدير على التعامل مع المعلومات:

إن من الأمور التي أشرنا إليها من قبل، أن معظم المنظمات تواجه زيادة كبيرة في حجم المعلومات المتاحة لمديها نتيجة الثورة التكنولوجية الحديثة واختراع الحاسبات الإلكترونية (الحاسوب) التي تستخدم في الوقت الحاضر لجميع المعلومات وتحليلها، فإن ما يهمنا التأكيد عليه هو أن المدير متخذ القرار يحتاج إلى معلومات كافية ومناسبة وصحيحة ودقيقة لتكون قراراته سليمة وفعالة، إلا أن الوضع يختلف كثيراً في كثير من الحالات، فقد أكدت الدراسات التطبيقية التي قام بها الباحثان (جولدنز وماكريمون) أن المديرين يطلبون معلومات تزيد عن احتياجاتهم الفعلية لاتخاذ القرارات تتعدى مدى قدرتهم في التعامل معها.

ومن هذا كله يبدو أن فاعلية الاتصال تتوقف على دقة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، غير أن ذلك يقتضي وجود علاقة ارتباطيه فعالة بين المدير متخذ القرار ومصادر المعلومات تأتي من خلال:

- ـ تفهم المدير متخذ القرار لعمل نظام المعلومات.
- ـ تحديد كمية احتياجات المدير متخذ القرار من المعلومات.
- ـ وجود مقاييس لمدى قدرة المدير متخذ القرار على استخدام المعلومات.
 - ـ تحديد نوعية احتياجات المدير متخذ القرار من المعلومات.

كما أن قدرة المدير في التعامل مع المعلومات تتوقف على مدى قدرة وكفاءة مصادر المعلومات، إلى جانب إيجاد وسائل اتصال قائمة على أسس سليمة ومدروسة ومنسقة، بحيث يمكنها أن تخترق العوائق والعقبات التي تحول دون استمرارية انسياب فعال للمعلومات بين المدير متخذ القرار ومصادر المعلومات.

ثالثاً: أشكال الأنظمة ودورها في نقل المعلومات:

لا يمكننا على الإطلاق دراسة وفهم كيف تتخذ القرارات التنظيمية، وما هي نوعيتها، ومحتواها ونتائجها بمعزل عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لعمليات اتخاذ القرارات، ومن هنا يكتسب النظام أهمية خاصة فيما يتعلق بتبادل المعلومات مع البيئة الخارجية المحيطة به، ويعرف النظام على أنه ذلك الكل المنظم الذي يجمع، ويربط بين أجزاء تشكل في مجموعاتها تركيباً موحداً، وتلك الأجزاء التي يتكون منها النظام في علاقات تبادلية بحيث لا يمكن عزل

أحدهما عن الآخر، ومن الجدير بالذكر أن لأي نظام مادي يتكون من: مدخلات وعمليات ومخرجات.

وتجدر الإشارة هنا أن كل نظام يتكون من عدد من الأنظمة الفرعية والتي تكون عادة مكونة من مجموعة أصغر من الفرعية الأخرى، ويطلق على عملية التفاعل والاتصال المتبادل بين الأنظمة الفرعية والجدير بالذكر أن هناك ثلاثة أنواع من المعلومات الداخلة وهي:

- 1_ معلومات داخلة لا مكن التحكم بها.
- 2ـ معلومات داخلة يمكن للمدير متخذ القرار أن يتحكم بها.
- 3_ معلومات داخلة مكن التحكم بها من قبل منظمة خارجية.

وتلخص نموذج المعلومات الداخلة والخارجة يساعد على إظهار طبيعة عملية اتخاذ القرارات والمعوقات التي تتلعق بفصلها من العمليات التنظيمية الأخرى، وخير مثال على ذلك:

- أن يقرر المدير زيادة ساعات العمل الإضافي، ثم يلغي هذا القرار نتيجة نقص في كمية العمل: هذا النقص في كمية العمل خارج عن نطاق تحكم المدير فيه، لذا قد يبطل هذا القرار بسبب نقص كمية العمل المرتبطة بشكل مباشر بالعمل.
- أن يقرر المدير إنشاء فرع جديد للمنظمة ثم يبطل هذا القرار نتيجة صعوبات في الموارد البشرية المتخصصة التي لم يكن بالإمكان التنبؤ بها أو نتيجة تغيرات غير متوقعة في الوضع العام، وعليه فإن هذه العوامل

- لا يستطيع المدير أن يتحكم فيها، فهي بالتالي تعمل على فصل عمل المدير عن تطبيق القرار.
- أن يقرر المبرمج البدء في إدخال معلومات في الحاسوب، فيمتنع عن قراراه نتيجة خلل فني طرأ على الحاسوب وبذلك فإن قراره مرتبط بعمله.

يمكننا القول بأن أشكال الأنظمة التي تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة (أو المعلومات الداخلة والمعلومات الخارجة) مهمة ضرورية، وهذه هي التي دفعت (سيج) إلى اقتراح مدخل هندسي لتصميم نموذج أفضل لترشيح المعلومات في المنظمات، ويتضمن هذا المدخل ثلاثة خطوات أساسية لبناء نماذج رياضية:

- _ تحديد المشكلة من خلال تحديد عناصر المنظمة التي سيتضمنها النموذج.
 - ـ تحديد العلاقات بين العناصر السابقة.
 - ـ تقدير الوسيط أو (وضع قيمة للنظم المتبعة في المنظمة).



التكنولوجيا والتقنية

مفهوم التكنولوجيا Technology

إن التكنولوجيا كلمة يونانية في الأصل، وتتكون من مقطعين هما: Techno ويعنى حرفة أو مهارة أو فن، و Logy: وتعنى علم أو دراسة. وبذلك فكلمة التكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق.

1-التكنولوجيا كعمليات (processes) .

وفي هذه الحالة تعنى التطبيق المنظم للمعرفة العلمية.

. (products) نواتج 2

وفي هـذه الحالـة تعني الأدوات والأجهـزة والمـواد الناتجـة عـن تطبيق المعرفة العلمية .

- 3-التكنولوجيا كعملية ونواتج معاً .
- يمكن أن تعرف التكنولوجيا على أنها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته.
- أو هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع.

وفي هذه الحالة تشير إلى العمليات ونواتجها معاً مثل تقنيات الحاسوب التعليمي، وما يقدمه من برامج علمية منظمة وهادفة.

وفي تعريف آخر تعرف هي الأسلوب المهم في التفكير الذي يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة، أي أنها وسيلة وليست نتيجة، وأنها طريقة التفكير في استخدام المعارف والمعلومات والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته.

كما نقصد بها الأفكار والأساليب والأجهزة والطرق والآلات التي يبتكرها الإنسان لتحسن من مستوى حياته، في محيطه وبيئته، لذى تعتبر ثورة الاتصالات التي نتحدث عنها جميعاً مثالاً حياً غيرت وجه العالم وطريقة تفكيره وحركته، ما قامت إلا بالتكنولوجيا.

وفي تعريف آخرهي العلاقة بين الإنسان والمواد والأدوات كعناصر للتكنولوجيا، وأن التطبيق التكنولوجي يبدأ لحظة تفاعل هذه العناصر معاً، وتعرفها كوثر كوجك على أنها جهد وفكر إنساني، وتطبيق المعلومات والمهارات لحل مشكلات الإنسان، وتوفير احتياجاته وزيادة قدراته.

أيضا هي الجهد الإنسان ي وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية، وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

مفهوم التقنية

هو التطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات والمواد والعمليات التلقائية التقنية، والتي تساعد على حل المشاكل البشرية الناتجة عن الخطأ البشري، وعليه فان ذلك يساعد استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه ودقته.

أو هي علم التقنية عن طريقة التفكير في صلب الموضوع، والوسائل التي يستخدمها الإنسان لتوفير رفاهيته وتطويع الطبيعة في خدمته، وصناعة وتطبيق العلم لخدمة الإنسان في ابتكار وإيجاد وسائله وتطويرها.

أهداف التكنولوحيا الحديثة

- 1- اكتساب بعض المهارات الأساسية في استخدام العدد والأدوات البسيطة بشكل صحيح، مع تطبيق قواعد الأمن والسلامة في استخدامها .
- 2- تنمية الوعي باستشعار المشكلات قبل ظهورها، واتخاذ الاحتياطات الواقعة لتجنب آثارها.
 - 3- زيادة الاعتزاز بالثقة بالنفس والقدرة على المشاركة في الإنتاج.
- 4- التعامل مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية، لتنظيم أدائها مع صيانتها وتطويرها.
- 5- زيادة المشاركة الإيجابية والعمل التعاوني في فريق، والتدريب على أسلوب طرح الآراء، ومناقشة الآخرين واحترام الرأي الآخر، وغرس مادئ الدمقراطية ومهارستها.

- 6- ملاحقة ومتابعة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة، وأثرها على المجتمع سلباً وإيجاباً، والجهود التي تبذل للتحكم فيها .
- 7- ترشيد استخدام الموارد المتاحة لحل المشكلات البيئية باستخدام باقي الخامات والفوارغ.
- 8- تطبيق حل المشكلات للوقاية من الأخطار الطارئة، وتجنب آثارها السلبة
- 9- إضفاء البهجة والمتعة على العملية التعليمية لكل من الموظف والمدير، حيث يتم العمل في مجموعات عمل صغيرة .
 - 10- تعرف مصادر المتطورة المختلفة معها.
 - 11- تنمية التفكير ألابتكارى في دراسة وتحليل المشكلات.

خصائص التكنولوجيا

هنالـك مجموعـة مـن الخصـائص التـي تتميـز بهـا التكنولوجيـا الحديثـة، كما يلى:

- أ. ترتبط التكنولوجيا بالنظام أو أسلوب النظم، وهذا يعنى أن لها مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ب. التكنولوجيا هادفة أي تهدف إلى حل المشكلات والتي تمس حياة الناس، كما تهدف إلى رفاهية البشر وخدمتهم.
 - ج. التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه.

- د. التكنولوجيا متطورة ذاتياً، تستمر دامًا في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين
 - ه. التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية.
- و. التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة النظرية بشكل منظم.
- ز. التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانات المتاحة مادية، وغير مادية بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية من الإتقان والكفاءة.

أهمية التكنولوجيا

1. التعليم:

يصل تقرير يومي للآباء والأمهات عن طريق الانترنت، يبين لهم مستوى ابنهم العلمي وتحصيله الدراسي، وسلوكه وأخباره في المدرسة، كما ان التعليم عن بعد E- learning أصبح الطالب عن طريق الانترنت يستطيع أن يلتحق بالجامعة التي يريدها، ويحضر المحاضرات، ويناقش الدكاترة، ويتقدم للامتحانات ويحصل على الشهادة، كل هذا وهو جالس في بيته وفي أوروبا مكتبة مركزية إلكترونية، تغطي كافة أوروبا، بحيث أن أي أستاذ في أي صف دراسي، يريد أن يشرح للتلاميذ عن أمر ما، ولنقل مثلاً عن الغابات في إفريقية، فإنه يتصل من جهازه في الصف بالمكتبة المركزية، ليعرض للتلاميذ تلك الغابات بالصور الحية، ويتم شرح الدرس عليها.

2. الزراعة:

يوجد لدى الغرب مجسات كبيرة غائصة في أعماق التربة، تتحسس نسبة الرطوبة فيها، ومجرد أن ينخفض مستوى الرطوبة عن الحد المطلوب، تصدر هذه المجسات إشارات إلكترونية لرشاشات ضخمة، لتقوم بري آلاف الأفدنة على الفور، فلا يحدث أي ضرر للمحصول، بل إنهم حتى يقيسون نسبة السماد في التربة، ويتحكمون في كميته واختيار نوعه الملائم للتربة أو المحصول المزروع عن طريق الكمبيوتر.

3. المواصلات:

تعتبر التكنولوجيا في الغرب المسؤولة عن تسيير جميع وسائل المواصلات، وأصبحت الكمبيوترات هي التي تتحكم في حركة الطائرات وتوجيهها، وأعمال أبراج المراقبة، بل حتى الحجز وإصدار التذاكر، صار المواطن هناك يستصدرها من بيته عبر الانترنت.

4. الصحة:

هنا يمكن لجراح في لندن أن يقوم بعملية عن طريق المنظار، ويتصل عن طريق الانترنت بطبيب آخر في استراليا، ليراقب العملية معه، ويبدي رأيه واستشارته، لترتفع نسبة نجاح وكفاءة العمليات إلى أعلى مستوى. مثل مؤتمرات طبية عن طريق الاتصال الفضائي، بحيث يُحدد موعدٌ، يلتقي فيه أطباء من مختلف أنحاء العالم عن طريق الاتصال الفضائي المباشر، فيتناقشون ويتباحثون، وترتفع إمكانياتهم أكثر فأكثر، وبعض الأجهزة الطبية بالغة الدقة، تصمم بالكمبيوترات، والأمراض الوراثية وهندسة المورثات (الجينات)

ومعالجتها وتعديلها تدار بالكمبيوتر، وعمليات التهجين وتحسين السلالات تتم من خلال الكمبيوتر.

5. التجارة:

إن كافة الشركات الكبرى والمصانع لها مواقع على الانترنت، بحيث يتصل بها الزبون أو العميل، فيختار ما يريد، ويجري عليه التعديلات التي تروقه، ثم يشتريها ويدفع الثمن ببطاقة الائتمان، كل هذا عن طريق الانترنت، ثم يتم شحنها له.

6. الأمن الداخلي:

إن جميع البطاقات الشخصية وجوازات السفر صارت الآن ممغنطة، بحيث يعرف رجل الأمن مجرد أن يمررها على جهاز الكمبيوتر كل شيء عنك، منذ ولدتك أمك.

7. البحث العلمي:

إن كل بحث علمي جديد بسرعة ينشر على شبكة الانترنت، وما على الباحث إلا أن يتصل بالشبكة، ويكتب اسم الموضوع الذي يريده، لتخرج له جميع المقالات والأبحاث وأحدثها في أوروبا وأمريكا، والمتعلقة بموضوعه، في حين أن الباحث العربي لكي يبحث عن مرجع عربي واحد، عليه أن يتصل بالمكتبات واحدة واحدة، ويسأل ويتعب ويتوه، وقد لا يجده في النهاية.

8. لذوى الاحتياجات الخاصة:

يوجد هناك بلداً كاملة في ألمانيا، معدة بأجهزة وتقنيات عالية، بحيث مضي فيها ذوي الاحتياجات الخاصة إجازاتهم، فيستجمون ويتحركون بحرية، وكأنهم استعادوا خمسين بالمائة من قدراتهم المفقودة.

9. الأسلحة:

أصبحت الأسلحة الآن والصواريخ كلها توجه من بعد، وطائرات التجسس والقتال تقاد بالكمبيوترات دون طيارين.

سلبيات التكنولوجيا

1 ـ اختفاء الكتاب:

لقد أصبح الكتاب الذي بسبب الوسائط الإعلامية المتعددة والتي تحمل الغث والسمين والمعززة بالصور والاختصار والإيجاز، هو المصدر الحقيقي للثقافة والديوان المأمون على تاريخ الأمم وتجاربها أقل أهمية ، فلو عملت إحصائية على من تعرف سوف تجد أنهم جميعاً يشاهدون التلفاز وقليل جداً منهم تجده يتابع ويقرأ الكتب.

كما أصبح العزوف عن الكتاب والاتجاه إلى التلفاز والحاسوب عامل تسبب في زيادة الأمية لدى عدد ليس قليل من الناس فهم لا يحبون التركيز، وبذل جهد ولو يسير للحصول على المعلومة، لذلك فهم يفضلون الاستماع إلى وسائل الإعلام المختلفة والتي تحتاج إلى أقل قدر من التركيز والانتباه لفهم ما تبثه أو تنشره بصرف النظر عن دقته أو مصداقيته.

2 ـ قلة الجودة:

تعد استخدام الوسائط الإعلامية المتعددة في نشر البرامج والعروض البذيئة التي يمجها ويرفضها العقل السليم من أكبر الإرهاصات السيئة للعولمة، ذلك أنها تتنافى مع الفطرة والتقاليد والأعراف الاجتماعية لدينا ولدى الشعوب الأخرى خصوصاً تلك التي تبثها الفضائيات أو تلك التي يتم تلقيها عبر شبكة الإنترنت والتي تشكل تهديداً للناشئة من بنين وبنات، والتي يحسن الالتفات إليها كظاهرة يجب العمل على التقليل من تبعاتها، وذلك عن طريق إيجاد البديل المناسب وتحصين الشباب فكرياً ضدها عن طريق التعليم السليم والتربية الراقية والإعلام المتوازن.

3 - الانعزال:

إن من أهم الملاحظات الملموسة في حياتنا اليومية هو قضاء الناس أوقات طويلة أمام التلفاز أو الفيديو أو أجهزة الحاسب، مما يجعلهم يقضون وقتاً أكثر داخل بيوتهم إلى درجة عزلتهم عن الاتصال بالجيران أو الأقارب، وقد أثبتت بعض الإحصائيات في الولايات المتحدة الأمريكية أن 25% فقط ممن أجريت عليهم الدراسة يعرفون من هم الجيران، كما أثبتت دراسة أخرى أن الشباب في الولايات المتحدة الأمريكية يقضون أمام التلفاز وقتاً أطول من الذي يقضونه في صالات الدراسة، وأظهرت إحصائية ثالثة أن أكثر من مئة مليون طفل أمريكي أقل من اثنتي عشرة سنة يشاهدون التلفاز إلى ما بعد منتصف الليل والبالغون يشاهدون التلفاز محدل يقرب من 30 ساعة في الأسبوع وسوف تزداد هذه

العزلة مع تمكن العلماء من ربط أجهزة الهاتف والحاسوب والفاكس والتلفاز في شبكة عالمية موحدة، أما الدراسات الميدانية عن هذا الموضوع في المملكة فإنها نادرة حتى الآن.

4ـ التجانس الثقافي:

إن من أهم الأسباب التي تساعد على الاندماج والتجانس الحضاري الوسائط الإعلامية المتعددة، لذلك فإن كثيراً من المفكرين يحذرون من الخطر الذي سوف تجلبه الشاشات الإلكترونية من جميع أنحاء العالم، وما سوف تسببه من تجانس حضاري يهدد الثقافات القومية الخاصة عن طريق إلغاء مميزاتها وخصوصيتها عند أهلها، وقد أثبتت الدراسات أن الفوائد الاقتصادية الناجمة عن بيع أفلام السينما والتلفاز والبرامج الإعلامية الأخرى تصل إلى مليارات الدولارات والتي تغزو جميع أنحاء العالم عن طريق الأقمار الصناعية.

ايجابيات التكنولوجيا

إن هناك الكثير من الايجابيات التي عززتها التقنية أو فرضتها، والتي لا يحكن حصرها في عجالة قصيرة، ومن أهمها نذكر منها:

1 ـ التعليم:

يعد التعليم الركيزة الأساسية التي تبني شخصية الإنسان وانتماءه وتوجهاته خصوصاً إذا كان تعليماً منفتحاً يأخذ من تقنية العصر ايجابياتها ويستخدمها في جعل المتعلم أو الدارس يواكب المتغيرات العصرية ضمن إطاره الفكري والثقافي، وليس تعليماً جامداً يبعث على الملل، ويؤدي إلى الهرب

والانبهار بالقشور والخزعبلات التي تبثها بعض القنوات الفضائية والتي تتم بالمحتوى المتدنى المستوى قليل الفائدة.

2 - الإعلام:

هنا استفاد الإعلام استفادة كبيرة من ثورة المعلومات فأنت تشاهد العالم وأنت في منزلك، وتستطيع مشاهدة أي خبر مهما كبر أو صغر بجميع تفاصيله، وفي أي وقت تشاء ولقد استطاع الإعلام الاستفادة من الوسيلة الرئيسية للعولمة وهي التقنية بحيث زاد الانبهار بما تبثه المحطات الفضائية التي لها أنواع وأشكال مختلفة، وكل منها يحاول أن يجذب المشاهد إليه عبر عدد من الوسائل والمغريات ولكل منها عربته الخاصة ولديه من يستطيع قيادة تلك العربة من مذيعين وإعلاميين ومبرمجين ومخرجين ومستثمرين واعين لرسالتهم، ثم يأتي بعد ذلك التوجه العام لهذه المحطة أو تلك طبقاً لسياسات وحسابات مدروسة أو طبقاً للمثل الشائع "مع الخيل يا شقراء".

3 - الصحة والسلامة:

في الماضي كانت المعلومات أياً كان نوعها لا توجد إلا في الكتب أو الدوريات التي لا يستطيع أي إنسان الوصول إليها ناهيك عن أن البحث فيها يحتاج إلى وقت ومعرفة، فعلى سبيل المثال هناك عدد كبير من المواد الكيماوية السامة لا يستطيع أي إنسان معرفتها إلا باستشارة المختصين أو البحث عنها في المراجع أما اليوم فإن شبكة الاتصال اللاسلكي للحاسبات تمكن أي مواطن وبصورة مباشرة من معرفة خواص أي مادة كيميائية مثل الأدوية أو المنظفات أو

المبيدات أو غيرها من المواد التي تصادفه في حياته اليومية، كما أن الاستشارات الطبية ممكنة لمن يستطيع أن يفهم ويتعامل مع هذا العالم السريع الخطى.

4 - الكتب والصحف:

لقد ساهمت تقنية المعلومات مساهمة كبيرة في تطوير أساليب الطباعة والإخراج وسرعة الإنجاز بل استطيع أن أقول: إن كل إنسان يستطيع أن يقوم بطباعة ما يشاء متى يشاء من مذكرات عامة أو خاصة أو حتى كتب. وكل ذلك أدى إلى تشجيع استخدام الكلمة المطبوعة وقد أدى ذلك أيضاً إلى تعزيز اقتصاديات الورق والطلب عليه، والآن تتخذ الكتب شكلاً جديداً اعتماداً على التطوير التقني فكتب الوسائط الإعلامية المتعددة تحتوي على مجموعة من المحفزات المترابطة لكل من الكلمة والصوت والصورة لذلك يمكن الاعتماد عليها في تعليم اللغات والرياضيات والعلوم بجميع أنواعها دون الاستغناء عن الكتاب العادي الذي يمكن حمله واستعماله في أي مكان أو زمان وعلى أية حال فقد أصبحت اقتصاديات الموسوعات الإلكترونية تفوق تلك المطبوعة في الكتب العادية.

وسوف تزداد تلك الأهمية عندما يتم الاتصال الإلكتروني مع المكتبات وعندما تحدث ثورة أكبر في مجال تقنية الشاشات بحيث يستطيع الجميع التعامل معها دون قيود لذلك فإن من يتخلف اليوم عن المتابعة والاستفادة من المستجدات التقنية الحديثة سوف يجد نفسه من زمرة المتخلفين عن ركب الحضارة ومن جهلة القرن الحادي والعشرين.

5 - الاقتصاد:

إن سهولة الاتصال وتبادل الخبرات تمكنت الشركات الكبرى والمصانع المتقدمة أن تدير أعمالها سواء من خلال مواقعها المتباعدة أو بالتعاون مع المصانع والشركات الأخرى، فعلى سبيل المثال أصبحت أجزاء النموذج الواحد للسيارة تصنع في أكثر من سبعة بلدان مختلفة أو أكثر وذلك بفضل أساليب الاتصال اللاسلكي عن طريق الأقمار الصناعية وشاشات الفيديو التي مكنت من التبادل الفوري للأفكار والتصاميم بين المهندسين على اختلاف مواقعهم أي أن المسافة لا تحول دون الاتصال وتبادل الأفكار ناهيك عن التطوير الكبير في مجال البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف، وأخيراً شبكة الإنترنت.

وما ترتب عليه من سرعة حركة لرؤوس الأموال فأنت اليوم تستطيع التعامل مع أسواق العالم من مكتبك أو بيتك دون قيود ولا أبالغ إذا قلت أن حجم التعامل اليومي عبر أسواق العالم قد بلغ أكثر من أربعة آلاف مليار دولار وذلك نتيجة التعامل بالأسهم أو العقود التجارية أو العملات، ومن الجدير بالذكر أن العلاقات الاقتصادية كانت تقيم في الماضي عن طريق تقدير حجم حركة وسائل النقل بين البلدان المختلفة، فكلما زاد الاتصال مع دولة ما دل ذلك على أهميتها الاقتصادية واليوم عمثل العمل في قطاع المعلومات الشغل الأساسي لشريحة كبرى من القوة العاملة في كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وكوريا والدول الأوروبية، ومن أهم المؤشرات الاقتصادية لشورة المعلومات تجارية جديدة باستخدام إمكانات قليلة ولا تعزيزها لفرص إنشاء شركات تجارية جديدة باستخدام إمكانات قليلة ولا أدل على ذلك من أن أكثر من 65% من الشركات الخاصة في مدينة لوس

أنجلس الأمريكية لم تكن موجودة قبل ثلاثين سنة والقول نفسه ينطبق على مدن مثل لندن وباريس وطوكيو وغيرها.

خطوات استخراج تقنيات المعرفة

- 1- الربط والتسلسل استخراج العلاقة السببية بين البيانات، كشراء طابعة يعني في نفس الوقت شراء ورق للطباعة، أو العلاقة التسلسلية ففي حال شراء كمبيوتر فهنالك احتمال كبير لشراء طابعة في المستقبل مع إمكانية إعطاء نسبة مئوية للاحتمالات بناء على البيانات المتراكمة في المخازن
- 2- اختيار كيفية استخراج المعلومات، أما من أجل دراسة الخصائص العامة للمعومات المستخرجة وإما من خلال دراسة تطوير المعلومات في المستقبل.
- 3- تعديل المعلومات بشكل يتلاءم مع هدف استخراجها، فمثلاً لمعرفة حجم المبيعات في الشركة يمكن الاحتفاظ بالمحافظة أو المدينة بدل التفصيل كالحى والشارع أو كتابة العمر بدل تاريخ الولادة .
- 4- معالجة البيانات وتنظيفها كإلغاء المعلومات المتكررة ، التصحيح الشكلي ، معالجة البيانات الناقصة .
- 5- التصنيف: إيجاد مجموعات من المعلومات بناءً على خصائص مشتركة كتصنيف المناطق بناء على الإنتاج الزراعي أو تصنيف السيارات بناء على الوقود المستعمل، تستعمل في هذه الحالة الطرق المستخدمة في

- الرياضيات الإحصائية أو الذكاء الاصطناعي مثل شجرة القرار أو الشبكات العصبية ، القواعد البايزية .
 - 6- تحديد واستخراج البيانات حسب الأهداف المنتظرة
 - 7- التأكد من المعلومات المستخرجة.
 - 8- عرض النتائج بطريقة سهلة تساعد على تحليلها . قدرة التكنولوجية Technological Capability

والتي يعنى قدرة الاشتراك في العمليات النشطة للتكنولوجيا، أي بمعنى معرفة الاحتياجات، والفرص للحلول التكنولوجية، والاكتساب، والتطبيق للمعرفة والفهم والمهارات، والاختبار، والتقييم للمنتجات التكنولوجية، والتصميم والتنفيذ والتصنيع، والبيع، والتشغيل، والصيانة، واستخدام المنتجات التكنولوجية.

مصادر التكنولوجيا Resources Technological

وهي المعرفة والمهارات العقلية والجسمية المتاحة أثناء تنفيذ الأنشطة التكنولوجية، لتساعد على المهارات والطرق العملية، والقدرة على الاتصال الفكرى الشفهى والجغرافي، مثل استخدام التكنولوجيا المعلوماتية.

- المعرفة العلمية والنظرية وفهم الموارد والعناصر والأدوات، والصفات الشخصية للتضامن والتعاون والمرونة والإدراك المطلوب، المهارات العقلية المتاحة لتعريف الاحتياجات، وتحليل المشكلات وتطوير الحلول، وتقييم المخرجات.

الوعى التكنولوجيTechnological Awareness

وهي أن تتضمن المسؤولية الإنسانية تجاه القرارات والأحداث وضرورة معرفة وجود التكنولوجيا في المنهج ليست هدفًا في ذاتها، بل ليمارسها الطلاب بأنفسهم، والطرق التي تستخدم ملامح التكنولوجيا، والتي ظهرت في العالم الاجتماعي لها أسبابها وتأثيراتها معاً،

كما انه من المهم أن يفهم الطلاب أساليب العمل المنظم في عشرة مجالات تصف الأنواع المختلفة من المعرفة والمهارات التكنولوجية، وهذه هي العشرة نقاط التي تسهم في تفعيل العمل بالتعليم التكنولوجي:

- 1- التحكم: الوسائل التي بواسطتها تصبح الميكانيكية نشطة.
- 2- الوظائف: موضوعات المنتجات والعملية التي تجعلها مناسبة للنظام الإنساني.
 - 3- التصنيع: عملية تكوين المواد الخام أو التراكيب.
 - 4- الميكانيكية: الأجزاء من التراكيب التي تسمح لها بالعمل.
 - 5- القوة والطاقة: المصادر التي مُكن من صنع العمل.
- 6- التركيب: الأجزاء الطبيعية الضرورية من المنتج، العملية أو النظام المتضمن والطريقة التي تنظم بها الأجزاء.
 - 7- الأنظمة: دمج الأجزاء لتكوين نظام.
 - 8- المواد الخام: المواد المستخدمة لصنع التركيب.
 - 9- الفنيات: تنمية المنتجات والعمليات.
 - 10-التقويم: المنتجات التي تمكن الناس من استخدامها.

التقنيات الحديثة المستخدمة في التعليم

إن جهاز البروجوكتر الجهاز الذي يقوم بعرض الدرس على اللوح عن طريق الورق الشفاف الذي يطبعه المدرس من الكمبيوتر، بالإضافة إلى انه يسهل عملية التعلم ويستخدم في المدارس والجامعات، جهاز LCD ويقوم بعرض فيديو لكمبيوتر المدرس ومشاهدته على اللوح أو الحائط، ويستخدم في المختبرات العلمية، تقنية الانترنت، وتقوم بعملية نقل الملخصات والدروس المصورة بالفيديو، وعملية التعلم عن بعد دون الذهاب للجامعات، ساهمت الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم في ظهور أنظمة جديدة ومتطورة للتعليم والتعلم والتي كان لها اكبر الأثر في إحداث تغيرات وتطورات ايجابية على الطريقة التي يتعلم بها الطلبة وطرائق وأساليب توصيل المعلومات العلمية إليهم.

وكذلك على محتوى وشكل المناهج الدراسية المقررة بما يتناسب مع هذه الاتجاهات، ومن النظم التي أفرزتها الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم ما يسمى التعليم الالكتروني والذي يعتمد على توظيف الحاسوب والانترنت والوسائل التفاعلية المتعددة بمختلف أنواعها في عملية التدريس. إن التعليم الالكتروني يشير إلى الاعتماد على التقنيات الحديثة في تقديم المحتوى التعليمي للطلبة بطريقة فاعلة من خلال الخصائص الايجابية التي يتميز بها، كاختصار الوقت والجهد والكلفة الاقتصادية وإمكانياته الكبيرة في تعزيز تعلم الطلبة، وتحسين مستواهم العلمي بصورة فاعلة، إضافة إلى توفير بيئة تعليمية تعلميه مشوقة ومثيرة لكل من المدرسين والطلبة يتم فيها التخلص من محددات الزمان والمكان بالإضافة إلى السماح للطلبة بالتعلم في ضوء إمكانياتهم

وقدراتهم العلمية ومستواهم المعرفي، استغلال التقنيات في عمليتي التعلم والتعليم، إن استخدامات الحاسوب في الأغراض التربوية كالبحث التربوي وإدارة شؤون المدارس من حيث التسجيل والعلامات وحفظ السجلات قد قطع شوطاً واسعاً، أنظمة المحاكاة والتنبؤ في الحواسيب تستطيع أن تقدم للإنسان ما لا يستطيع الوصول إليه بنفس السرعة والجهد المبذول.

حيث إن الحواسيب يمكن أن تقوم بمهام عملية التنبؤ للمستقبل، وتقوم بعمليات التحليل وإعطاء النتائج، وبهذا يستطيع مساعدة المتعلم في التعلم والتدريب دون المخاطرة بالمواد والمعدات، استخدام الحاسوب يعمل على توفير الجهد والوقت، إن استخدام الحاسوب كأحد أساليب تكنولوجيا التعليم يخدم أهداف تعزيز التعلم الذاتي مما يساعد المعلم على مراعاة الفروق الفردية، وبالتالي يؤدي إلى تحسين نوعية التعلم، يقوم الحاسوب بدور الوسائل التعليمية في تقديم الصور الشفافة والأفلام والتسجيلات الصوتية، الاستفادة من الحاسوب في عملية التعليم عن طريق:

- التعلم من الحاسوب: (هي الصيغة الشائعة في استخدامه في التعليم، حيث يقوم الحاسوب هنا بدور مصدر المعلومات).
- التعلم عن الحاسوب: (يكون التركيز في هذا الأسلوب على تعليم عمليات الحاسوب ومهارات استخدامه وبرمجته).
- التعلم بالحاسوب: يعتبر هذا الدور من أكثر أدوار الحاسوب التعليمي ارتباطاً بالتعليم، وينظر إليه من خلال: المحتوى التعليمي، باستعمال

- برمجيات محاكاة وألعاب تربوية، استخدام الحاسوب كأداة لجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها).
- التفكير باستخدام الحاسوب: ظهر عدد غير قليل من برمجيات المحاكاة والألعاب التربوية الحاسوبية التي تتناول بعض العمليات التفكيرية، بالرغم من أن غالبية هذه البرمجيات لم يُصمم لتعليم عمليات التفكير تحديداً، إلا أن نتائج التجربة تشير إلى أن طبيعتها تساعد في تنمية عمليات العلم عند المتعلم
- إدارة التعليم باستخدام الحاسوب، إن استخدام الحاسوب في المدارس في وظائف إدارية، ووظائف تدريسية (تعليمية) خدمات تربوية .

من أهم مميزات استخدام الحاسوب في عملية التعليم هي:

- تنمية مهارات الطلاب لتحقيق الأهداف التعليمية.
- تنفيذ العديد من التجارب الصعبة من خلال برامج المحاكاة.
 - تقريب المفاهيم النظرية المجردة.
- أثبتت الألعاب التعليمية فعالية كبيرة في مساعدة المعوقين عضلياً وذهنياً.
- توفر الحاسب الآلي للطلاب التصحيح الفوري في كل مرحلة من مراحل العمل.

- تنمية المهارات العقلية عند الطلبة، قدرتها على إيجاد بيئات فكرية تحفز الطالب على استكشاف موضوعات ليست موجودة ضمن المقررات الدراسية،
- القدرة على توصيل أو نقل المعلومات من المركز الرئيسي للمعلومات إلى أماكن أخرى.



تكنولوجيا المعلومات

مفهوم المعلومات

يمكن استخدام كلمة معلومات استخداماً متبايناً بتباين المجالات، ويجب ربطها بموضوعات علمية أو اجتماعية أو غيرها، لقد أشار الباحث YUEXIAO في مقال له على أن هناك أكثر من أربعمائة تعريف للمعلومات قام بوضعها متخصصون في مختلف المجالات والثقافات والبيئات وأوضح بأن المستوى الفلسفي هو أكثرها شمولية.

وتدل المعلومات على أنها حالة ذهنية، والمورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر، وهنا فأن مفهوم كلمة (معلومات) وبما يتوافق مع (عصر المعلومات) الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة، يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والأعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة.

كما ذكر توم فورستر Tom Forester في تعريف لتقنية المعلومات في أنها العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع المعلومات، ووفق منظمة اليونسكو.

وفي تعريف أخرهي مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، كما إنها تفاعل الحواسب والأجهزة مع الإنسان، ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

وظائف المعلومات

- 1) وظائف نظم المعلومات الإدارية: تكمن الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات الإدارية في ما يلى:
 - تحديد الاحتياجات من المعلومات.
 - معالجة البيانات وإعداد المعلومات للعرض والاستخدام.
 - تجميع البيانات المطلوبة من مصادرها المختلفة.
- إرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وإلى المستويات الإدارية المختلفة.
 - حفظ وتسجيل المعلومات.
- تحديد المعلومات المطلوبة، ومتابعة التغير فيها حتى تصبح قابلة للاستخدام على نحو مستمر.
 - 2) استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية:

تتمثل أهم الوظائف التي تقدمها المعلومات للإدارة فيما يلى:

- توفير المعلومات عن الأحداث والظواهر المستقبلية (التنبؤات) الأمر الذي يمكن الإدارة من الإعداد لها والتخطيط لمواجهتها.
- تقييم السياسات والقرارات الإدارية، لبيان مدى فعاليتها وكفاءتها في هذا، وفي سبيل توفير المعلومات اللازمة للإدارة لكي تقدم الوظائف السابقة، فإن الجهود ينبغي أن تنصرف إلى إقامة نظام متكامل للمعلومات يضمن توفير البيانات الدقيقة والكافية للاستخدام معرفة الإدارة في الوقت المناسب لذلك.

- معاونة الإدارة في اتخاذ القرارات، من خلال توفير أسس المقارنة والمفاضلة بين الحلول والإجراءات البديلة لاختيار أفضلها جميعها.
- وصف المواقف والأحداث المختلفة والمؤثرة على الإدارة، والتي تمثل المناخ الذي يتم في إطاره العمل الإداري.
- تحليل المواقف والأحداث السابقة وتفسيرها، للوصول إلى العوامل والمتغيرات الأساسية المحددة لها، وكذا للوصول إلى العلاقات التي تربط العوامل وتحركها.
 - 3) المعايير المهمة في تعظيم الفائدة من المعلومات:

أن المعلومات للمعاونة للمدير هي معلومات مفيدة، ولكي تكون المعلومات مفيدة ينبغى أن تحقق المعايير التالية:

- ـ أ ن تكون مناسبة.
 - ـ أن تكون كاملة.
- ـ أن تصل في التوقيت المناسب لاتخاذ القرار، وليس قبله أو بعده.
 - ـ أن تكون مختصرة.

أن المعلومات نجدها في الحياة العملية نادراً ما تكون كاملة، ودامًا يتصرف المديرون، وفقاً للمعلومات المتاحة لهم، ولكن كلما كانت المعلومات المتاحة يتوافر فيها المعايير السابقة، كلما كانت عوناً لتحسين العملية الإدارية، وكلما كانت تمثل مورداً استراتيجياً حقيقياً.

وهذا وسواء كانت المنظمة شركة صناعية أو خدمية أو مهنية، فإنه يجب أن تحصل على المعلومات وتحللها، ثم تتصرف بناء على تفسير هذه المعلومات،

ومن الأفكار التي يمكن استخدامها من المعلومات التي تعتمد على بيانات مركبة هو تخفيض متطلبات العمل، وزيادة الجودة، وتقديم فهم جيد لعمليات المنظمة.

4) استخدام المعلومات في الرقابة:

تعتبر المعلومات المفتاح لتحقيق الإدارة لنظم الرقابة الفعالة، ونجد أن عملية الرقابة تتمثل في إعداد المعايير، وقياس الأداء الفعلي، ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير، ثم التصرف بناء على النتائج. فمثلاً نجد أن مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير يولد معلومات، وبدون المعلومات نجد أن المديرين لا يستطيعون تقييم الموقف بدقة أو اتخاذ التصرف المناسب والأخذ بنظم الرقابة الجديدة بحيث يتاح للإدارة معلومات جديدة.

طرق الحصول على المعلومات

قد يلجأ المدير للحصول على المعلومات إلى بعض الطرق، والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلى:

1_ البحث الرسمى:

هنا يعبر عن الجهود المخططة والمنظمة لاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج، والبحوث التي تتعرض للمشاكل المالية: كمشاكل التمويل وعجز السيولة واتخاذ القرارات الاستثمارية....الخ، وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة وتتطلب جهوداً تخطيطية مسبقة، ومن أهم طرق البحث الرسمي فيما يلي:

1) وسيلة المقابلة الشخصية:

وهي من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك من البيانات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجهاً لوجه، وفي مناسبات عديدة قد يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.

كما تساعد وسيلة المقابلة الشخصية في ملاحظة سلوك الأفراد والجماعات والتعرف على آرائهم ومعتقداتهم، وفيما إذا كانت تتغير بتغير الأشخاص وظروفهم، وقد تساعد كذلك على تثبيت صحة معلومات حصل عليها الباحث من مصادر مستقلة أو بواسطة وسائل بديلة أو للكشف عن تناقضات ظهرت بين تلك المصادر، وتمتاز هذه الوسيلة بأنها أفضل الوسائل لاختبار وتقويم الصفات الشخصية، كما أنها مفيدة في مجال الاستشارات، كما أنها الوسيلة الوحيدة لجمع البيانات في المجتمعات الأمية بالإضافة إلى أن نسبة الردود عالية عند مقارنتها بالطرق الأخرى لجمع البيانات كالاستبيان.

2) الملاحظة Observation:

تشتمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعلاً، كما يندرج القياس الفعلي أو الحساب أيضاً ضمن هذه الطريقة، وأمثلة ذلك ما يحدث في إحصاءات الرقابة على الجودة.

3) وسبلة الاستبان:

هي وسيلة لجمع البيانات عن طريق استمارة يجري ملئها من قبل المستجوب، ونجد أن الأخير هو سيد الموقف، فهو الذي يملأ الاستمارة بكلماته

وبخط يده حسب فهمه للأسئلة الواردة بها وحسب درجة استجابته لذلك، وتستخدم هذه الوسيلة لجمع معلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين، بشأن الحقائق التي هم على علم بها، ولذا يستخدم الاستبيان للكشف عن حقائق الممارسات الحالية، واستطلاعات الرأي وميول الأفراد، كما أنه وسيلة ملائمة للوصول إلى الأفراد المنتشرين في مناطق واسعة دون أن تكون باهظة التكلفة، كما أن بياناته تكون أكثر موضوعية مقارنة بالمقابلة الشخصية كوسيلة بديلة، مع السماح بوجود وقت كافي للمستجوب للتفكير المتأني في الأسئلة وللتدقيق في إجاباته عليها.

4) التقارير Reports:

إن هذه الطريقة تقوم على أساس الملاحظات أو الأحاديث غير الرسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.

2ـ الحصول على المعلومات بشكل مشروط Conditioned viewing:

تعني الطريقة أن يكون للمدير هدف ما في استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها، لتقييم مدى فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجلات المتخصصة.

3_ البحث غير الرسمي:

تعني الطريقة الجهود غير المنظمة أو غير المخططة التي يبذلها المدير للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد مثل: الاتصالات التليفونية أو اللقاء بمجموعة من الأفراد الذين تربطهم بالمدير علاقات شخصية،

وإن كانت طريقة الاتصالات التليفونية ليست جيدة، لأن الأفراد الذين يحوزون تليفون عنة متحيزة.

4- الحصول على المعلومات بشكل غير مقصود indirect viewing:

حيث تشير هذه الطريقة إلى الموقف الذي يحصل فيه المدير على المعلومات بدون هدف محدد مسبقاً، مثل المعلومات المنشورة في الصحف والمجلات، وتعتبر المعلومات الواردة عن هذه الطرق أقل المعلومات تكلفة.

تكنولوجيا المعلومات (Information Technology)

إن تكنولوجيا المعلومات أحدثت تغيراً كبيراً في حياة الناس أشبه ما يكون انقلاباً، وهو حدث بسرعة كبيرة، وأصبحت التكنولوجيا عنصراً أساسياً في حياة وتقدم المجتمعات، وانطلق منها تطبيقات استخدامها وظهر مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته واستخداماته وهندسة الحواسيب، ذلك بالمكونات المادية لجهاز الحاسوب، حيث يقوم بتصحيحه وتطوير الدوائر الإلكترونية واستخدامه في الإشارات الضوئية والاستشعار عن بعد من خلال المساعدات الأرضية والأبوات الإلكترونية وتطوير البرمجيات ومعالجة النصوص والجداول الإلكترونية.

من هنا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها، وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا

- المعلومات، وهذه العناصر السبعة يطلق عليها تكنولوجيا المعلومات Information Technology
- 1. أدوات وأجهزة الاتصالات: وهي تشمل المودمات Modems والأقمار الصناعية Satellites والكابلات المحورية.
- 2. وحدة المعالجة وتحتوي على مكونين وحدة المعالجة المركزية المحدة المعالجة المركزية Internal Memory : فوحدة المعالجة المركزية تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة، بينما تقوم الذاكرة بالعمل كمنطقة التخزين المؤقت للبرمجيات والمعلومات .
- 3. البرمجيات Software: أو مجموعة التعليمات المستخدمة لأداء مهمة معينة لك والبرمجيات تشتمل: أنظمة التشغيل، برمجيات لمعالجة الكلمات، والميزانية، والأجور، والاتصالات، حيث تعد نوعاً من المصنفات الأدبية التي تحمي بموجب حق المؤلف، ويتم حماية برامج الحاسوب ويشجع على تكوير هذه البرامج وإنتاج برامج أخرى للحد والقضاء على ظاهرة سرقة برامج الحاسوب.
- 4. المعلومات التي تتعامل معها: حيث يمكنك أن تتعامل مع المعلومات في أشكال متنوعة نصوص مقروءة ومسموعة ومرئية ومتحركة.
- 5. أدوات وأجهزة التخزين التي تحفظ المعلومات والبرمجيات: ومن أدوات وأجهزة الاختزان الأقراص المدمجة ROM_CD والأشرطة والأقراص.
 - 6. العنصر البشري الهام.

خصائص مجتمع المعلومات

هنالك عدة خصائص لمجتمع المعلومات تتميز بما يلي:

- استخدام المعلومات كمورد اقتصادي، حيث تعمل المؤسسات والشركات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي تنمية التجديد والابتكار، وفي زيادة فعاليتها ووضعها التنافسي من خلال تحسين نوعية البضائع والخدمات التي تقدمها، وهناك اتجاه نحو إنشاء شركات معلومات تضيف كميات من القيمة، ومن ثم تحسن الاقتصاد الكلى للدولة.
- ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، إذ يضيف علماء الاقتصاد من الستينيات إلى قطاعات الاقتصاد الثلاثة الزراعة والصناعة والخدمات، قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها نشاطا اقتصادياً رئيسياً في العديد من دول العالم.
- الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات أيضاً كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم، هذا فضلاً عن إنشاء نظم المعلومات التي تعمل على إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع .
- عدد القوى العاملة النشطة اقتصادياً في الأنشطة المعلوماتية، إذ يصل عددها في بعض الدول المتقدمة إلى أكثر من50% من مجموع القوى

العاملة، أي أكثر من مجموع القوة العاملة في المجالات الاقتصادية التقليدية، وهي الزراعة والصناعة والخدمات، ويحتل قطاع التعليم موقع رأس الحربة في هذا المجتمع المعلوماتي، إلى جانب قطاعات البحوث والتنمية، والاتصالات والإعلام، والحاسبات والآلات، وخدمات المعلومات.

ـ نظام المعلومات (Information System)

يُعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر، يرتبط بعضها بعضاً بشكل علاقات منظمة، تسعى إلى تنفيذ مجموعة من الأهداف، ويُعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة (أو الأجزاء المتفاعلة) التي تعمل معاً بشكل توافقي لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة، ونستطيع أن نفهم من هذا التعريف أنه لا بد من أن تكون أجزاء النظام متآلفة ومترابطة ومتناسقة حتى يتمكن النظام من تحقيق أهدافه بشكل سليم.

وفي تعريف أخر هو مجموعة المكونات المادية (Hardware) والبرمجيات (Software) والإنسان (Human)، بينما يعرفه محلل آخر بأنه مجموعة من وحدات الإدخال (Input) ووحدة المعالجة المركزية (CPU) ووحدات الإخراج (Output)، ويُسمى النظام الذي يعالج البيانات (Data) ويحولها إلى معلومات (Information) ويزود بها المستفيدين (نظام معلومات).

ويُعرَّف نظام المعلومات أيضاً بأنه مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات،

ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الإفادة منها، وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكُّم (Control) داخل المؤسسة.

وعليه، مكننا تصور نظام المعلومات على أنه مكون من الإنسان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة، ويتصوره آخرون على أنه مكون مما يلى:

- 1- المدخلات Input وهي البيانات.
- 2- المعالجة (العمليات) Processing وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات والأشخاص.
 - 3- المخرجات Output وهي المعلومات Output.

إن نظام المعلومات هو تنظيمٌ يُؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها ومنتجيها، إلى المستفيدين منها والمستهلكين لها بهدف استثمارها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية والمستقبلية.

إن المكتبة أو مركز المعلومات تتكون بالعادة من أجزاء منفصلة من الناحية الشكلية إلا أنها متصلة وظيفياً تعرف بالنُظُم، ويختلف النظام المكتبي التقليدي عن النظام المحوسب في أن النظام التقليدي يعتمد اعتماداً كاملاً على العمل اليدوي الذي يقوم به الأفراد، أما إذا استُخدِم الحاسوب في تنفيذ بعض أو كل العمليات المكتبية فيُعرف النظام بأنه نظام مبنى على الحاسوب.

إن نظام مكتبي يشتمل على عدد من النظم الصغيرة تعرف باسم النظم الفرعية (Systems_Sub)، فقد تشتمل المكتبة على نظم فرعية للتزويد والفهرسة والمراجع والإعارة والدوريات، ويقسم كل نظام فرعي من الأنظمة السابقة إلى نظم أخرى صغيرة، فقد يشتمل نظام الإعارة مثلاً على نظم صغرى مثل نظام الإعارة الخارجية ونظام إرجاع الكتب ونظام إحصاءات الإعارة، وينتج عن هذا التقسيم مستوىً آخر من النظم يقسم بعضها بدوره إلى أقسام صغرى. فعلى سبيل المثال، قد يشتمل نظام إعارة الكتب الخارجي على نظم فرعية خاصة بالإعارة العادية والإعارة الخاصة والغرامات. وتستمر عملية تقسيم النظام الكبير إلى نُظُم صغيرة حسب الحاجة وكلما أمكن ذلك.

من خلال معايير أو مؤشرات يمكن وصف مجتمع بأنه معلوماتي. ونذكر منها:

- 1. المعيار الاقتصادي : حيث تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي سواء كمورد اقتصادي أو كخدمة أو سلعة، وكمصدر للقيمة المضافة وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة .
- 2. المعيار الاجتماعي: يتأكد دور المعلومات، كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة وينتشر وعي الكمبيوتر والمعلومات ويتاح للعامة والخاصة معلومات على مستوى عال من الجودة.
- 3. المعيار التكنولوجي: هنا تكون تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية، ويحدث انتشار واسع لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنزل.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

هي عبارة عن تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة، لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى آخر.

وفي تعريف أخر هي ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجية حديثة ومتطورة وسريعة، وذلك من خلال استخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات آلياً عبر الأقمار الصناعية.

كما أنها الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات، وعلوم الكمبيوتر، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنسان ي المنظم.

وأيضا تعرف على أنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، أو هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات، ويعتقد الباحثون بأن توفر تكنولوجيا معلوماتية متطورة يساهم في تنفيذ خطط المنظمة وسياساتها خصوصاً بظهور ما يسمى بتوجهات (العولمة) وتغير احتياجات الزبائن وتنوعها ورغبة المنظمة في البقاء والاستمرار مما يتطلب مواجهة تحديات البيئة الخارجية

ومحاولة المواءمة بين المتغيرات المختلفة، ويمكن توضيح أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند استخدام تكنولوجيا المعلومات بالآتى:

- تحسين قرارات إدارات التشكيلات المنظمية الأخرى من خلال توفير المطلوب من المعلومات وبالنوعية والوقت المناسبين.
- تقليص الكلف وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتحقيق حالة من التعاون بين التشكيلات التنظيمية المختلفة .
 - تساهم تكنولوجيا المعلومات في إمكانية إيجاد منتجات جديدة .
- تحسين خدمة الزبون من خلال إمكانية استلام طلباته بوساطة المحطات الطرفية ومحاولة التمسك به .
- إمكانية دعم الموقف التنافسي للمنظمة وبناء مجموعة من العقبات التى تمنع دخول المنافسين إلى الأسواق.

تكنولوجيا المعلومات ودورها في برامج إعادة هندسة الأعمال

إن التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئات المنظمات أدت إلى ازدياد تبني تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة إستراتيجية وحاسمة، في بقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها، كما أن ازدياد حجم المعلومات المتدفقة قاد إلى ضرورة تبني تكنولوجيا مناسبة إذ انه خلال السنوات الثلاثين الأخيرة، فإن الجنس البشري قد أنتج كمية من المعلومات تزيد عن كمية المعلومات التي أنتجها في الخمسة الآف سنة الماضية ، كما أن 43% من المدراء في العالم مقتنعون بان القرارات المهمة تتأخر بسبب الحاجة إلى المزيد من المعلومات.

- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات
- تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات فما يلى:
- 1- المساعدة في كشف الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة لها.
- 2- توفير وقت انجاز العمل والجهد اللازم للانجاز من خلال وجود نظام خزن، واسترجاع المعلومات عند الحاجة.
- 3- كما انعكست البيئة التنافسية الدولية على تكنولوجيا المعلومات وجعلتها ضرورة تنافسية، إذ أصبح السبب الأساسي في عدم نجاح بعض المنظمات في إنجاز أهدافها هو فشل إداراتها في تبني تقانة معلوماتية مناسبة، وهناك بعض العوامل المؤثرة في نجاح تبني تكنولوجيا المعلومات منها:
 - ـ تطوير مشاركة الأعمال والتكنولوجيا.
 - ـ إيجاد بطل تكنولوجيا المعلومات.
 - ـ تطوير تصور عن تكنولوجيا المعلومات.
 - ـ الحصول على دعم الإدارة العليا.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دور مهم في تمكين إعادة هندسة الأعمال من بلوغ أهدافها، إذ ازداد هذا الدور في الآونة الأخيرة للأسباب الآتية:

- الإمكانيات المالية المتاحة التي شجعت على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- تزايد وعي الأفراد العاملين بضرورة التفاعل الايجابي معها وفي جميع مجالات العمل.
 - انخفاض أسعار أدوات تكنولوجيا المعلومات وكلف تطبيقها.
- تبرز فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج إعادة الهندسة من خلال تحليل برنامج إعادة الهندسة، وتصميم عمليات إعادة الهندسة والرسوم والبرامجيات وأدوات الحالة وبرامج الجدولة وخرائط العملية وقواعد البيانات التي تتابع رضا الزبائن وشكواهم، كما يسهل البريد الالكتروني الاتصال والتنسيق عبر المسافات الجغرافية والتنظيمية.
- أضافت اهتماماً جديداً في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات المنظمة وإيجاد حلول تمكن تكنولوجيا المعلومات من تعزيز أداء المنظمات.
- إن تكنولوجيا المعلومات تعد من العوامل المساعدة لعملية إعادة هندسة الأعمال على الرغم من أنها تعد ضرورية لإعادة تصميم العملية، إلا أنها تمثل عنصراً حساساً ودقيقاً للكثير من جهود إعادة تخطيط العملية، إذ توصل احد البحوث التجريبية إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بدور بارز في عملية إعادة الهيكلية في نحو نصف المنظمات عينة الدراسة، فقد اجمع المستجيبون في منظمات الخدمة المدنية أن تكنولوجيا المعلومات هي ذات تأثير حاسم في إعادة هيكلتها كذلك فان نحو ثلاثة أرباع المصارف والمنظمات الاجتماعية ذكرت أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير في هذا الجانب، ومن جانب آخر فإن تكنولوجيا المعلومات لا تعني

البديل عن جهود إعادة هندسة الأعمال، إذ أن مكننة الطرق القديمة للعمل يهدف إلى زيادة سرعته دون تغييرها جذرياً، لذلك فهي تؤدي دوراً تكميلياً يستند إلى بناء العمليات الأساسية وبشكل جديد ومختلف عن الشكل الحالي، وهنا فان التكنولوجيا تكون عاملاً مساعداً في سرعة الانجاز، وما يوفر الكلفة والوقت وتحقيق الإنتاج المبدع.

كما يؤكد (Caldwell) أن أبرز الأسباب التي من الممكن أن تؤشر فشل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج إعادة الهندسة هي:

- استخدام أنظمة المعلومات لتقديم التقارير ذات الحاجة المحدودة.
 - بطئ النظام بسبب تاريخه غير المناسب.
- عدم قدرة نظام المعلومات القائم على التكيف مع العمل الجديد .
- ضعف أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة المخاطر والتعامل معها بكفاءة .
- النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها ليست جزءاً من العمل.
 - عدم وجود فرق عمل تكنولوجية تنسجم والحالة الجديدة .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسريع بعض الأعمال الفائضة عن الحاجة وتوليد المعلومات غير الضرورية وجذب الانتباه إلى التفاصيل غير المهمة.

بالإضافة إلى انه من الممكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة والفاعلية المنظمية، وذلك من خلال التخلص من الوسطاء الإداريين

وتفادي حالات التأخير وتجاوز خطوات المعالجة المتكررة الزائدة وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والحصول عليها.

انه ومن المناسب القول هنا بأن عملية إعادة هندسة الأعمال تسعى إلى تحقيق استخدام أمثل للتكنولوجيا لدعم ومساندة الواجبات والمهمات وتسهيل المواءمة المنطقية بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة، كما أن معظم جهود إعادة هندسة الأعمال التي تساندها تكنولوجيا المعلومات تشمل إعادة التصميم الجذري للعمليات الوظيفية التي لها الأثر في النتائج الإستراتيجية للمنظمة، مع توفر نوع من المرونة في هذه التكنولوجيا، بحيث من الممكن توفير أية معلومة في أي وقت وعن طريق أساليب مختلفة، ومن هنا فان هناك ثمة تكامل بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة الأعمال، ولا يتوقع أن يؤدي أي منهما دوراً منفرداً في التغيير الجذري وتحقيق طفرة في الأداء.

إن دور تكنولوجيا المعلومات في برامج إعادة هندسة الأعمال يمكن أن يرز من خلال الاتجاهات الآتية:

- توظيف المعلومات بالشكل المناسب لتحقيق الإبداع في العمل وما يسهل من تحسين يمكن العاملين لأداء الأعمال الجديدة.
- إعطاء الفرصة للعاملين للعمل بتقارب أكبر والاتصال مع بعضهم على الرغم من تباعدهم مكانياً.
- تساعد على انجاز التكامل في العمليات سواءاً على مستوى المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.
- 4. المساعدة في تحليل العمليات الجديدة فضلاً عن تشخيص أنواع البرامجيات المستخدمة لانجاز العمليات.



تقنية الإنترنت والمعرفة مراحل التطور من الطباعة إلى النشر الإلكتروني

إن استخدام الحاسوب لإصدار المنشورات التقليدية المطبوعة على الورق: وإن مكانز المعلومات الممكنة تستخدم لتوليد الناتج الورقي، ومكن أيضاً أن تستخدم لأهداف أخرى، ومكننا أن ندع هذه المرحلة كمرحلة الأسلوب المزدوج لأن المنظورات المطبوعة على الورق تتعايش مع نظيراتها الإلكترونية جنباً إلى جنب.

وظهور مطبوعات جديدة بصورة تامة وهذه موجودة بشكل إلكتروني فقط، ومن أوضح الأمثلة على هذه مراصد المعلومات والمكانز المختلفة، وهذه يمكن الوصول إليها عن طريق الخط المباشر فقط لعدم وجود نظير لها مطبوع على ورق.

كما ظهرت حلول الإلكترونيات محل المطبوعات التقليدية على الورق، وأن هذه المرحلة لم يصل إليها الإنسان ولكن بكل تأكيد فهو على عتبة هذه المرحلة، وبكل تأكيد فإن مرحلة الإحلال سوف تؤثر على أنهاط عديدة من المنشورات التقليدية بالنمط نفسه الذي تحرك خلال مرحلة الأسلوب المزدوج، وأن المنشورات الضخمة والمكلفة مالياً وغيرها من المنشورات التي تتطلب التحديث باستمرار يجب أن تكون أول من تتنحّى لتحل محلها المطبوعات الإلكترونية في حين أن الأنهاط الأخرى من المنشورات التقليدية ومن بينها الدوريات العلمية فإنها ستتأثر بهذا التحول مستقبلاً.

وفي أعوام الستينيات والسبعينيات صرفت الأموال بكل سخاء لتطوير تقنيات المصغرات في مجال النشر، وأن أكبر دعم لهذه البحوث كان من مجلس مصادر المكتبات الذي تم تأسيسه عام 1956 لهدف المساعدة في حل مشاكل المكتبات عامة، ومكتبات البحوث خاصة، فأخذ يقوم بالبحوث بخصوص الطرق الجديدة والإجراءات الحديثة في هذا الصدد، ونشر نتائج البحوث، والاتصال ببقية المعاهد العلمية لإجراء البحوث المماثلة بالإضافة إلى القيام بدور القيادة في هذا المضمار لكي ينسق الجهود لمزيد من التعاون بنهما:

- 1- لتحسين العلاقات بين المكتبات ودور المحفوظات الأمريكية والأجنبية. وإن أول منظمة لنشر المصغرات في فرنسا كانت قد أقيمت في عام Hawkins William وهو فرنسي منحدر من أصل إنكليزي، وأن مجمل عمله كان منصباً على طرق حفظ السجلات.
 - 2- تطوير مصادر المكتبات وخدماتها.
- 5- من المنشورات المصغرة إلى المنشورات الإلكترونية، إن التحول إلى المنشورات الإلكترونية سوف يزداد سرعة عندما تصبح هذه المنشورات الإلكترونية معروفة للجميع ومستخدمة بكثرة، وهذا لم يحدث بعد، ولكن على العموم فإن الحواسيب أول ما بدلت طريقة عمل الأشياء أي الأسلوب وفيما بعد فإنها تفكر (ماذا تغير)؟، ففي عالم النشر فإننا نتوقع أن الإلكترونيات سوف تؤدي إلى إمكانيات جديدة كلية لعرض المعلومات، وإن المنشورات (المميكنة) اليوم لا تختلف كثيراً عن نظيراتها التقليدية، وأساساً فإن المنشورات المميكنة هي مجرد صفحات نظيراتها التقليدية، وأساساً فإن المنشورات المميكنة هي مجرد صفحات

مطبوعة يتم عرضها على الشاشة المرئية، ويبدو محتملاً بأن طلائع الدوريات المميكنة سوف تكون جامدة ومشابهة لنظيراتها التقليدية المطبوعة، وفيما بعد فإننا نتوقع بأن المنشورات الإلكترونية سوف تتحرر من تقييدات الجمود بصورة كاملة كالتقييدات التي تهيمن على المطبوعات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن إمكانية الوسائل الإلكترونية سوف تكون ذات تأثير عميق على طريقة عرض المعلومات.

وتستخدم إمكانيات الكتب الكبيرة لعرض البيانات القصصية بطريقة مختلفة نوعاً ما، وعلى سبيل المثال فإن كتاباً إلكترونياً يمكن أن يبدو مختلفاً بدرجة كبيرة عن الكتاب التقليدي، إذ لا توجد ضرورة لتصميم هذا الكتاب الجديد التقليدي.

ولا توجد ضرورة لتصميم هذا الكتاب الجديد أيضاً لكي يقرأ في سياق معين واحد، ويمكن أن يسمح لطرق قراءة مختلفة، أو أنه يمكن إعادة تنظيمه في سياقات مختلفة لإشباع الحاجات المختلفة لمختلف الأساتذة ولمختلف المواد الدراسية ولمختلف الطلاب، وفي أية نقطة من هذا الكتاب يمكن أن يدخل الطالب إليه حاشية تفسيرية أو تعليقاً أو سؤالاً لأستاذه، وإجابات الأستاذ يمكن إدخالها كذلك في أي جزء من هذا الكتاب، وإن أي طالب يمكن أن يصل أو يطلع على مثل هذه الأسئلة والتعليقات من الطلاب الآخرين بالإضافة إلى إجابات العديد من الأساتذة، وحتى المصادر الببليوغرافية لمثل هذا الكتاب ليس بالضروري أن تكون جامدة ثابتة.

وفي الواقع يمكن أن يضاف إلى أي نظام استرجاع معلومات أو مكنز حتى أن القارئ يمكن أن يصل بصورة فورية إلى أية مداخل ببليوغرافية تمثل أحدث النتاج الفكري حول أي موضوع من الموضوعات يتم نقاشها في هذا الكتاب الجديد.

ومن الممكن أن يكون قابل للتحديث بصورة مستمرة عن طريق الحوار بين الحواسيب ومجموعات المتخصصين في الموضوع وحتى مؤلفي هذه الكتب، وإن أي تغيير أو إضافة إلى هذا الكتاب يمكن أن تجري نتيجة لاجتماع واتفاق الآراء بين المؤلفين يتم التوصل إليها في المؤتمرات وغيرها، ويؤكد . F. W. الآراء بين المؤلفين يتم التوصل إليها في المؤتمرات وغيرها، ويؤكد . Lancaster أن العالم سوف يستلم الكثير من البريد المهني بشكل إلكتروني (عبر المنافذ) وأن هذا العالم سوف يتصل مع زملائه المهنيين عن طريق منفذه الخاص الإرسال المعلومات، وهذا ما يعرف بالبريد الإلكتروني وكذلك المؤتمر السلكي.

إن منشورات المستقبل سوف تكون متداخلة، وإن الإمكانيات محدودة فقط بحدود الخيال والتصوير، إن الإنتاج السليم أيضاً ممكن مع دوائر المعارف الإلكترونية، وفي موضوعات معينة، مثل الموسيقا والشعر وغيره، فإن مقالات الموسوعة يمكن تكثيفها بصورة كبيرة من خلال هذه الميزة، وعن طريق هذه الإمكانيات الجديدة فإن دوائر المعارف سوف تتحرر من قيود الكلمة المطبوعة.

ومن هنا فإن استخدام الحواسيب في النشر ينبئ بالكثير بل أكثر مما هو موجود الآن، ومتمثل بالصفحة المطبوعة المعروضة على الشاشة، وكما صرح Brown إن التطور الثوري للتعلم في المجتمعات، وهو ممكن خلال العقد الحالي وهو ليس نتيجة لتقنية الحاسوب غير المعوقلة، التي سوف تكون متيسرة فيما

بعد، وحول هذه سوف لن تثور التربية فمثلاً أن نخرن الموسوعة البريطانية في ذاكرة كل حاسوب من الحواسيب المستخدمة في البيوت، في حين أن هذا يستحق الاهتمام، ولكن من الناحية النوعية لا يختلف كثيراً عن وضع مجلدات هذه الموسوعة في كل دار مع أن هذا أرخص.

إن من أهم تأثير للمنشورات الإلكترونية ولا سيما على قرائها هو زيادة أو تحسين الوصول إلى المعلومات واسترجاعها، وحتى يمكننا القول بأنه على المدى البعيد فإن هذه المنشورات الإلكترونية سوف تقلل من الحاجة إلى استخدام المكتبة أو الاستفادة من مهارات المكتبي؛ لأن القارئ سوف يتمكن من الوصول إلى المعلومات، وهو قابع في بيته أو مكتبه أو مختبره عن طريق منفذه الخاص للحاسوب.

إن الميزة الفريدة للحواسيب، هي أن تجعل من الممكن قيام ثورة، وأن هذه الثورة يمكن أن تستخدم كأداة فهم أو إدراك، بل يمكن أن تكون للحاسوب عاملاً نشيطاً أو مساعداً خادماً أو مستشاراً أو دليلاً حتى أن الكتب والتلفازات، لا تتمكن من القيام بهذه الميزات أو النشاطات وأن المستفيدين يمكنهم استخدام الحاسوب عن طريق البصيرة والتخطيط والبحث المتواصل لكي يتمكنوا من أن يفتحوا آفاقاً جديدة للعقل الإنسان ي خلال العقد الحالي. وهناك نقطة أخرى لا بد من ذكرها، إن التطور يصدق بكل وضوح على المنشورات الموزعة بالدرجة الأولى لكي تنقل المعلومات بدلاً من تلك التي تنشر بهدف المتعة والإيحاء، ولربما الروايات والمجلات العامة المبذولة في الأسواق لربما يمكن قراءتها على الخط مباشرة، ومن المرجح جداً بأن الروايات المشهورة يمكن قراءتها على الخط مباشرة، ومن المرجح جداً بأن الروايات المشهورة

والمجلات العامة سوف تبقى تنشر على الورق لفترة أطول من غيرها من أنواع المنشورات، وهذا لا يعني بأنها ستظل تنشر على هذه الصورة التقليدية للأبد. وعليه فأن المنشورات الإلكترونية للمستقبل القريب سوف تكون مختلفة تماماً عن كل ما نشاهده الآن على رفوف المكتبات الحالية، وفي الحقيقة أقرب شيء لهذه المنشورات الألعاب الإلكترونية على شاشات التلفاز، إن هذه الألعاب الإلكترونية يمكن أن تكون الجسر الوحيد بين عصر الورق والمنشورات التقليدية من جهة وعصر الإلكترونيات من جهة أخرى، وفضلاً عن هذا فإن المنشورات الإلكترونية يمكن تسليمها وتوزيعها بأشكال مختلفة، إما عن طريق شبكات الحاسوب التقليدية بوساطة التلفاز وأشرطة الفيديو أو على أقراص مرئية أو على حواسيب صغيرة كلها يمكن أن تدخل البيوت باستخدام الحاسوب الخاص والتلفاز.

كما إن الناشرين والمصدرين لهذه المنشورات يهتمون كثيراً بالسيطرة على هذه المنشورات الإلكترونية، كما أنها معرضة إلى سرقة حقوق الطبع، وبناء عليه لا بد من تطوير قوانين حق المؤلف بخصوص هذه الوسائل الجديدة واستفادة القراء منها لأن القارئ هو المقياس، وهو الذي يقرر طبيعة المنشورات الإلكترونية، ولكن برامج البحث سوف تشمل الناشرين والمستفيدين والمكتبيين إذا أردنا أن نخرج بنظام سليم يساعد في دخول هذه المنشورات الجديدة في عالم المكتبات، وإن موضوع الملكية الفكرية في بلادنا يختلف عن الدول الأخرى في تحفيز الشباب في الاتجاه نحو العمل والإنتاج في مجال النشر الإلكتروني. وهنا يتطلب في تطوره خبرة وكلفة متزايدة لا يمكن أن تتطور إذا لم يحصل الناشرون

على حقوقهم وتكاليفهم وخصوصاً أن للنشر الإلكتروني باللغة العربية حاجة قصوى في السوق العربية، وهناك توصيفات ومعلومات خصوصية باللغة العربية تتطلب قوانين الحماية الفكرية في البلاد العربية وهذا ينسجم مع قوانين الاقتصاد المعرفي الإلكتروني، الذي يهيئ للعديد من الأعمال والخدمات والسلع الإلكترونية التي ترتبط بالنشر الإلكتروني لا يمكن تداولها وتطويرها إلا في ظل حماية الملكية الفكرية للمنشورات الإلكترونية، كما تنعكس هذه المفاهيم على مفهوم الثروة في البلاد المعرفية من ناحية تقدير الثروة المعرفية وتقدير قيمتها اجتماعياً مما يعزز اتجاه الشباب للعمل في هذه المجالات التي تحتاج إلى استثمارات كبرة في الفترات القريبة القادمة.

مفهوم الإنترنت

إن كلمة إنترنت اختصاراً لكلمات Interconnected Network، لا يوجد تعريف كامل وشامل للإنترنت يتفق عليه الجميع، فتعريف المهندس للإنترنت يختلف عن تعريف التاجر أو المدرس، وهذا راجع إلى تعدد طرق الإستفادة من هذه الشبكة واستخدامها.

ونقصد هنا بإنترنت المجموعة المتصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الإنترنت الموحد(IP)، وتقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب)، وتقنيات التخاطب، والبريد الإلكتروني، وبرتوكولات نقل الملفات FTP.

التقنيات الرئيسية في شبكات الحاسوب والإنترنت

تعد مفهوم الإنترنت أو تعرب أحياناً اختصاراً الشبكة مثلما يسميها مستخدمي الإنجليزية The Net ، على غير ما تبدو عليه للوهلة الأولى فإن شبكة إنترنت تعتمد ما يعرف في علم تصميم الشبكات بأنه تصميم البسيط، لأن شبكة الإنترنت تقوم بعمل وحيد أولي وبسيط، وهو إيصال رسالة رقمية بين عقدتين لكل منهما عنوان مميز بطريق التخزين والتمرير بين عقد عديدة ما بين العقدة المرسلة و العقدة المستقبلة، وبحيث لا يمكن التنبؤ مسبقا بالمسار الذي ستأخذه الرسالة عبر الشبكة، كما يمكن أن تقسم الرسالة إلى أجزاء يتخذ كلا منها مساراً مختلفاً وتصل في ترتيب غير ترتيبها الأصلي الذي يكون على العقدة المتلقية أن تعيد ترتيب الرسالة.

كما لا تضع إنترنت أي افتراضات مسبقة عن طبيعة الرسالة وفحواها أو الهدف من إرسالها أو كيفية استخدامها، ولا تحاول إجراء أي معالجات على الرسالة أو محتواها غير ما يتطلبه إرسالها بين النقطتين، أن كل المذكاء الظاهري الذي تبديه الشبكة يكمن في الواقع في طبقة التطبيقات التي تعلو طبقة النقل، وكل القيمة المضافة في عمل الشبكة تكمن على أطرافها وليس في قلبها الذي يتكون من المسيِّرات (routers) لا تفرق بين الرسائل، سواء كان ما تحمله رسالة بريدية، أو سيل فيديو أو بيانات لأي تطبيق أو خدمة أخرى من المبنية فوق شبكة الإنترنيت.

إن فوق هذه البنية التحتية لإيصال البيانات تنبني تطبيقات عديدة، مثل البريد ونقل الملفات وانسياب الفيديو والصوت والمحادثة والدردشة وغيرها

الكثير، وبواسطتها يمكن نقل أي بيانات رقمية، والانترنت بحد ذاته لا يحوي معلومات وإنما هو وسيلة لنقل المعلومات المخزنه في الملفات أو الوثائق في جهاز الحاسوب الآلي إلى جهاز حاسوب آلي آخر .

إن من الأخطاء الشائعة القول بأن المعلومة وجدت في الانترنيت والصحيح القول، بأن المعلومة وجدت عن طريق إستخدام شبكة الإنترنت، منذ البداية صممت شبكة إنترنت بحيث تكون عصية على التعطل، أهم عنصر هو خلوها من عقدة رئيسية أو مكان رئيسي يتوجب على الخطوط المرور به، وهكذا يوجد عدد من الخطوط البديلة عندما ترسل معلوماتك عبر الشبكة وتحدد الطريق فقط عند نقل المعلومة حسب مدى شغور الخط من الضغط وعند تعطل خط يجري استخدام خط أخر صالح، لكن هذه اللامركزية في الجانب التقني لم يتم إتباعها في الجانب الإداري للشبكة، فما يسمى حكومة الانترنت آيكان ICANN هي الهيئة المشرفة دولياً على إصدار عناوين الإنترنت، وتتبع بشكل غير مباشر للولايات المتحدة الأمريكية، وهي التي تدير العقد الرئيسية DNS في أكثر الدول العالمية.

شبكة الإنترنت

إن بداية شبكة الإنترنت شبكة مقصورة على الأغراض العسكرية، ولكن استخدامها توسع بانضمام الجامعات، وبعد ذلك ظهرت المؤسسات الأهلية والتجارية في أمريكا وخارجها، مما جعلها شبكة عالمية تستخدم في شتى مجالات الحياة، لقد كانت هذه الشبكة المساهم الرئيسي فيما يشهده العالم اليوم من انفجار معلوماتي.

ويمكننا إبراز أبرز العناصر التي اشتملتها التعاريف الوصفية والوظيفية التى تلقى الضوء على مفهوم هذه الشبكة الحديثة:

- 1- يعد الإنترنت أساساً عملية الاتصال بين شبكات يحكمها نظام معين.
- 2- يعــد الإنترنــت أساســاً تلــك الشــبكات التــي يمكــن أن تتصــل بشبكات أكبر.
- 3- يعد الإنترنت أساساً مجموعة من الكمبيوترات المترابطة في شبكة أو شبكات.
- 4- يمكن أن تستخدم شبكة الإنترنت لأغراضها الخاصة، كما تستخدمها الدول كذلك .

مميزات استخدام الإنترنت

يمكن إظهار مجموعة من مميزات استخدام الإنترنت وذلك كما يلي:

- 1- ساهم استخدام الرسائل الإليكترونية والدردشة التواصل بين المستخدمين في المناطق البعيدة أكثر سهولة وسرعة وتوفيراً للنقود مما يحكن أن يسهم في توطيد العلاقات بينهم، بل وعمل صداقات مع مستخدمين من دول آخرى والتعرف على عاداتهم و تقاليدهم.
- 2- ساعدت الدردشة الفورية مع أشخاص آخرين من مختلف أنحاء العالم، وفي البداية كانت الدردشة نصية فقط (عن طريق الكتابة)، ولكنها تطورت وأصبح بالإمكان استخدام الدردشة الصوتية (باستخدام ميكروفون وسماعة) والمصورة أيضاً (باستخدام كاميرات الويب).

- 3- إرسال واستقبال الرسائل الإليكترونية (الإميل) من وإلى جميع أنحاء العالم عن طريق خدمة البريد الإلكتروني، التي تقدمها مواقع كثيرة، وغالباً تقدم هذه الخدمة للمستخدمين بالمجان، يمكن أيضاً الاحتفاظ بالرسائل الواردة لمعاينتها في أي وقت لاحق.
- 4- ساهم الانترنت في تنزيل العديد من الملفات الصوتية وملفات الفيديو من الإنترنت، ويمكن أيضاً الاستماع إليهم ومشاهدتهم دون تنزيلهم.
- 5- سهولة وسرعة البحث على الإنترنت عن مصادر المعلومات، وتوفيراً للنقود من الذهاب إلى المكتبة مثلاً، يمكن للمستخدم زيارة الموسوعات المختلفة الموجودة على الإنترنت والحصول على المعلومات التي يريد بكل سرعة و سهولة، وكذلك يمكن استخدام محركات البحث للوصول إلى المواقع التي تقدم المعلومات المرجوة.
- 6- إمداد المستخدمين بأحدث الأخبار عن طريق مواقع الأخبار المختلفة، ويستطيع مستخدم الإنترنت قراءة ومشاهدة والاستماع إلى الأخبار على مدار اليوم، ليس فقط المحلية منها بل العالمية، وفي مختلف المجلات، مثل الأخبار السياسية والاقتصادية والرياضية وغيرها.
 - 7- الإطلاع على ثقافات دول العالم المختلفة، مثل عاداتهم في الأكل.
- 8- إرسال واستقبال الرسائل الإليكترونية (الإميل) من وإلى الشركات المختلفة.
 - 9- التعرف على أسعار الذهب في دول العالم المختلفة بشكل متجدد.
 - 10-التعرف على أسعار العملات بشكل متجدد.

- 11- جمع معلومات مفيدة قبل الموافقة على أحد المشاريع.
 - 12- معرفة آخر الأخبار الاقتصادية.
- 13- إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية (الإميل) من وإلى العاملين بشركة ما قد يكون لها عدة فروع في أماكن مختلفة.
 - 14- متابعة حركة الأسواق المالية العالمية.

الاستخدام الواسع للإنترنت

يمكن ذكر أهم الأسباب الرئيسية التي تجعلنا نستخدم الإنترنت، في ثلاثة أسباب رئيسية، وهي:

- 1- تُساعد الإنترنت على العمل والتعلم التعاوني الجماعي .
- 2- الإنترنت مثال واقعي للقدرة في الحصول على المعلومات من مختلف أنحاء العالم .
 - 3- تساعد الإنترنت على الاتصال بالعالم بأسرع وقت وبأقل تكلفة . التعليم باستخدام شبكة الإنترنت

يمكن من خلال النظر إلى سهولة الوصول إلى المعلومات الموجودة على الشبكة، مضافاً إليها المميزات الأخرى التي تتمتع بها، فقد أغرت شبكة الإنترنت الكثيرين بالاستفادة منها كل في مجاله، ومن جملة هؤلاء، التربويون الذي بدأوا باستخدامها في مجال التعليم، ولعلّ من أهم المميزات التي شجعت

- التربويين على استخدام هذه الشبكة في التعليم، هي :
- 1) الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات، ومن أمثال هذه المصادر:
 - ـ المواقع التعليمية (Educational Sites) .
 - ـ الموسوعات (Encyclopedias) ـ
 - ـ قواعد الىانات (Date Bases).
 - ـ الدوريات (Periodical) .
 - ـ الكتب الإلكترونية (Electronic Books) .
- 2) الاتصال المباشر المتزامن : في هذا الطريقة يتم التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة :
- التخاطب الكتابي (Relay Chat): حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح والشخص المقابل يرى ما يكتب في اللحظة نفسها، فيرد عليه بالطريقة نفسها مباشرة بعد انتهاء الأول من كتابة ما يريد.
- التخاطب الصوتي (Conferencing Voice): حيث يتم التخاطب صوتياً في اللحظة نفسها هاتفياً عن طريق الإنترنت.
- المــؤةرات المرئيــة (Conferencing Video) : حيــث يــتم التخاطب حباً على الهواء بالصوت والصورة .
- 3) الاتصال غير المباشر الغير المتزامن: هنا يستطيع الأشخاص الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر، ومن دون اشتراط حضورهم في نفس الوقت

باستخدام البريد الإلكتروني (Mail - E) حيث تكون الرسالة والرد كتابياً والبريد الصوتي (Mail - Voice) حيث تكون الرسالة والرد صوتياً.

ومن الخدمات الهامة التي تقدمها الإنترنت والتي يمكن توظيفها في مجال التربية والتعليم يمكننا تعداد ما يلى:

- ـ خدمة البحث باستخدام (Wais).
- ـ خدمة المحادثة (Chat Internet Relay).
- ـ خدمة المجموعات الإخبارية (New Group).
 - ـ خدمة البحث في القوائم (Gopher).
 - ـ خدمة الشبكة العنكبوتية (WWW).
 - ـ نظام البريد الإلكتروني (Electronic Mail).
 - ـ خدمة القوائم البريدية (Mailing List).
 - ـ نظام نقل الملفات (FTP).

بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الاتصالات والانترنت في المجال التعليمي تخدم أساليب مهمة ومتنوعة، نذكر منها:

- استخدام الاتصالات يعزز الإصلاح التربوي وذلك بتعزيز التعلّم المشترك .
- يمكن للطلبة تجاوز عزلتهم الجغرافية والاجتماعية عن طريق المراسلة الإلكترونية .

- يستفيد المشاركون بتبادل المعلومات التجريبية، واستراتيجيات التحديس والتعلّم الفعالة، والوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.
 - يمكن للمدرسين تجاوز عزلتهم المهنية عن طريق الاتصال بزملائهم.
- يستطيع الأشخاص الذين يشاركون نظراءهم من ثقافات أخرى في أحداث الحياة اليومية أن يكتشفوا نوعاً من الجماعية يتجاوز أُطُر السياسة والأناط التقليدية، محولاً العالم إلى قرية كونية حقيقية .

مكونات الكمبيوتر

تقسم مكونات الكمبيوتر إلى جزئين رئيسيين هما:

- 1. المكونات البرمجية (Software): وهي البرامج اللازمة لتشغيل الدوائر المنطقية وتشكيلها لتنفيذ مهمة معينة.
- 2. المكونات المادية (Hardware) : وتشمل جميع المكونات المادية والدوائر المنطقية .

1_ المكونات البرمجية:

نقصد بالمكونات البرمجية المجموعة المكونة من البرامج والتطبيقات التي ينفذها الكمبيوتر، وهي حلقة الوصل بين المبرمج والكمبيوتر، وتقسم إلى:

أ. نظام التشغيل: وهو برنامج معقد يسيطر على إدارة موارد النظام وتنفيذ البرامج التطبيقية، وكذلك عكن أن ينظم عملية تنفيذ أكثر من مهمة في نفس الوقت في الأنظمة متعددة المهام على أكثر متعددة المهام على أكثر من معالج واحد في أنظمة البرمجة المتعددة (DOS، كمثال على هذه البرامج (DOS، Windows، Vinx، Linux).

- ب. برامج الإقلاع: وهي برامج تخزن في ذاكرة ROM وتكون أول ما ينفذ عند بدء التشغيل، وعليها إجراء فحص لمكونات الكمبيوتر والإبلاغ عن أي أخطاء في النظام كما أنها تتعرض على الأجهزة الطرفية المربوطة للكمبيوتر، وتحميل برامج قيادتها (Drivers) إلى الذاكرة الرئيسية، كما تقوم بتحميل برنامج نظام التشغيل إلى الذاكرة وتسلم السيطرة له.
- ج. المجمعات والمترجمات (Assemblers & Compilers): وهي برامج تستخدم لترجمة وتحويل برامج المستخدم المكتوبة بلغات البرمجة العليا، مثل (بيسك، فورتران، باسكال،...الخ) أو بلغة التجميع (Assembly) إلى لغة الماكنة .
- د. البرامج التطبيقية: وهي البرامج التي يكتبها المستخدم أو يشتريها جاهزة لتنفيذ تطبيق معين مثل معالجات النصوص، وبرامج الرسوميات وبرامج التصميم بواسطة الكمبيوتر (CAD)... الخ.

2_ التركيب المادى للكمبيوتر:

يتكون التركيب المادي للكمبيوتر من الأجزاء التالية:

أ. وحدة المعالجة المركزية (CPU):

إن وحدة المعالجة المركزية تقوم بكل العمليات الحسابية والمنطقية للكمبيوتر، وتتحكم بعمل الكمبيوتر، في الكمبيوتر المايكروي تكون CPU عبارة عن معالج دقيق (Microprocessor)، بالإضافة إلى عمل هذه الوحدة هو جلب التعليمات من الذاكرة وفك تشفيرها إلى سلسلة من العمليات البسيطة، ثم تنفيذ هذه العمليات بخطوات متسلسلة، كذلك تحتوي على عنوان الإيعاز التالي في الذاكرة، على مسجل عداد العنوان والذي يحتوي على عنوان الإيعاز التالي في الذاكرة، ومسجلات عامة والتي تستخدم لخزن البيانات مؤقتاً، ودائرة للسيطرة والتي تولد إشارات السيطرة الخارجية .

ب. الذاكرة:

إن للذاكرة غرضين رئيسيين هما:

الغرض الأول: خزن الشفرات الثنائية لسلسلة الإيعازات المطلوب من الكمبيوتر تنفيذها (أي البرامج).

الغرض الثاني: خزن البيانات التي سيعمل الكمبيوتر عليها عند تنفيذ البرنامج

وتتكون الذاكرة عادةً من الأجزاء التالية:

1_ ذاكرة القراءة ROM : تعد الذاكرة المهمة في القراءة، حيث يمكن القراءة منها، ولا يمكن الكتابة لها وتتميز بأنها تحتفظ بالمعلومات حتى عندما

يتم قطع الطاقة عنها فهي ذاكرة غير متطايرة (non) وهناك أنواع أنواع أخرى منها يمكن برمجتها لعدة مرات مثل EPROM و EPROM و ROM أخرى منها يمكن برمجتها لعدة مرات مثل ROM لعنات المكونات كما تستخدم ذاكرة القراءة ROM لخزن برامج الإقلاع وتعريفات المكونات المادية المربوطة مع جهاز الكمبيوتر عند بدء التشغيل، وبرامج الإقلاع هذه تنفذ عدة مهام عند بدء التشغيل، مثل إجراء فحص شامل على جميع مكونات الكمبيوتر للتعرف عليها، وعلى حالتها ثم تحميل برنامج نظام التشغيل (OS) وتسليمه السيطرة على النظام .

2 ذاكرة القراءة والكتابة RAM: وهي ذاكرة للقراءة والكتابة، حيث يمكن تغيير محتوياتها والكتابة لها، ولكن هذه الذاكرة تكون متطايرة بمعنى أنها تفقد محتوياتها عند انقطاع الطاقة عنها، وتستخدم ذاكرة القراءة والكتابة (RAM) لخزن برامج وبيانات المستخدم وكذلك لخزن النتائج التي تتولد أثناء معالجة البيانات من قبل الكمبيوتر، والوحدة الأساسية لقياس الذاكرة هي البايت والذي يمثل ه8 بت وللأحجام الكبيرة يمكن استخدام وحدات كيلوبايت وتساوي 1024 بايت وميغابايت = 2 ° بايت:

-وحدة الإدخال / الإخراج: تستخدم لإدخال البيانات أو إخراجها إلى خارج الحاسوب، الطرفيات مثل لوحة المفاتيح، العارضة، الطابعة، والموديوم، وغيرها تربط إلى وحدات الإدخال / الإخراج وهذا يسمح للحاسوب والمستخدم من الاتصال معاً.

- -وحدة الخزن الثانوي: إن برامج المستخدم والبيانات المخزونة في ذاكرة RAM تشغل مساحة كبيرة من الذاكرة، كما أنها تكون عرضة للضياع عند انقطاع الطاقة عن الذاكرة الرئيسية، لذلك يتم إضافة وحدة خزن ثانوي ذات مساحة كبيرة تكفي لعدد كبير من البرامج وهي ذات كلفة قليلة، وتتميز بأنها غير متطايرة، ولكنها تحتاج إلى زمن وصول أطول من الذاكرة الرئيسية، وهناك عدة أنواع للذاكرة الثانوية، مثل الأقراص المغناطيسية والأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية والأشرطة المغناطيسية والأقراص الضوئية (CD).
- -ناقل النظام (System Bus) : وهي مجموعة خطوط كهربائية تربط وحدة المعالجة المركزية ببقية أجزاء الحاسوب، ويمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات :
- -ناقـل العنـاوين: ويمكـن أن يتكـون مـن 16،20،24 أو 32 خـط، ويستخدم من قبل CPU لعنونة موقع ذاكرة أو وحـدة الإدخال / الإخراج.
- -ناقل البيانات: ويتألف من 8،16،32 أو 64 خط اعتماداً على معمارية الحاسوب المستخدمة، ويستخدم لنقل البيانات الثنائية بين وحدة المعالجة وبقية الوحدات.
- ناقل السيطرة : وهي مجموعة خطوط تستخدم لنقل إشارات السيطرة من CPU إلى بقية الوحدات ضمن الحاسوب .

الكمبيوترات الصغيرة

هي عبارة عن كمبيوترات حجمها أصغر من الكمبيوترات الرئيسة، وأقل سرعة وكلفة ويمكن وضع الوحدة الرئيسية لهذه الكمبيوترات في صندوق واحد، كما أن كلفة الكمبيوتر من هذا النوع تكون عدة عشرات الآلاف من الدولارات، وهذا يجعلها مناسبة لاستخدامها من قبل الشركات المتوسطة ومراكز البحوث العلمية وغيرها من الاستخدامات الواسعة، ويمكن لكمبيوترات هذه الفئة كذلك أن تخدم أكثر من مستخدم واحد.

الكمبيوترات المايكروية (الدقيقة)

نقصد بها الكمبيوترات الصغيرة، والتي تبدأ من المسيطرات الصغيرة المستخدمة في الأجهزة المنزلية، مثل الغسالات والتلفزيونات وكذلك في السيارات الحديثة، وتنتهي بوحدات أكثر قوة وسرعة والتي تقترب بمواصفاتها من الكمبيوترات الصغيرة، وكمبيوترات هذا النوع تتميز عن الأنواع السابقة بأن وحدة المعالجة المركزية لها تكون عبارة عن دائرة متكاملة على قطعة واحدة وتسمى المعالج الدقيق (Microprocessor)، إن هذا النوع هو الأكثر انتشاراً والأرخص ثمناً، ويقع الكمبيوتر الشخصي (PC) ضمن تصنيف هذه الفئة، لذلك فإن هذه الكمبيوترات تستخدم في تطبيقات كثيرة جداً لا يمكن حصرها.

سلىبات الانترنت

- الإصابة بالإمراض النفسية .
- التعرف على صحبة السوء.
- زعزعة العقائد والتشكيك فيها.
- الغرق في أوحال الدعارة والفساد .
 - الوقوع في شراك التنصير.
 - تدمير الأخلاق ونشر الرذائل.
- التقليد الأعمى للنصارى والافتتان ببلادهم.
 - إهمال الصلاة وضعف الاهتمام بها .
 - التعرف على أساليب الإرهاب والتخريب.
 - التجسس على الأسرار الشخصية.
 - إشاعة الخمول والكسل.
 - نشر الكفر والإلحاد.
 - إضاعة مستوى التعليم.
 - إضاعة الأوقات .
 - انهيار الحياة الزوجية .

مفهوم تقنية

نقصد بالتقنية الوعي وفهم الحقائق أو اكتساب المعلومة عن طريق التجربة، وتأمل النفس والإطلاع على تجارب الآخرين وقراءة استنتاجاتهم، والمعرفة مرتبطة بالبديهة، واكتشاف المجهول وتطوير الذات.

مفهوم المعرفة التقنية

لقد عرف مفهوم المعرفة على انه التفاعل لأكثر من عنصر واحد، وهو قوة غير متطورة وخبرات واسعة وثقافة مبنية متراكمة وقد تناول (Takeuchi 1995) وتوليد المعرفة من زاوية تفاعل بين نوعين من المعرفة، هما:

1_ المعرفة الضمنية Tacit Knowledge.

2ـ المعرفة الظاهرة Explicit Knowledge

أن مصطلح المعرفة التقنية سوف يشير إلى قدرة الأشخاص على فهم وكيفية إستخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة، وأن هذه المعرفة يتم إكتسابها إعتماداً على المؤهلات العلمية والخبرة العملية وتراكم الخبرة خلال فترة من الزمن.

ومن هنا نعرف المعرفة التقنية Technological Knowledge على أنها الخبرة العملية والدراية الفنية التي يمكن الأعتماد عليها في أداء المهمات.

وكذلك عرفت بأنها حصيلة المعلومات الفنية للفرد والجماعة والمنظمة من خلال القدرة على إكتسابها وآستيعابها، والتي تساهم في حل مشكلات العمل وتحسين الأداء.

مقومات المعرفة التقنية

يمكننا أن نحدد المقومات الأساسية التي تستند عليها المعرفة التقنية إلى ما يلى:

- 1- التأهيل العلمي المناسب للأفراد، والذي يأتي عن طريق الدراسة الأكاديمية (الأولية والعليا) في مجال تقنيات المعلومات والعلوم المختلفة ذات العلاقة (المباشرة وغير المباشرة) معها، إضافة إلى ضرورة إدامة ذلك من خلال التعليم المستمر في سبيل الإلمام بأحدث التغيرات والإضافات التي تحدث في وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والعلوم المختلفة ذات العلاقة معها.
- 2- ضرورة توافر المقومات ضمن المعرفة التقنية التي يكتسبها القائمون على عمل وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في الوحدات الإقتصادية، لكي يستطيعوا تحقيق أهدافها بكل كفاءة وفاعلية.
- 3- تراكم الخبرة، وذلك من خلال الإضافات التي يمكن أن يحصل عليها الأفراد (سواء من الناحية النظرية أو العملية) عبر الفترات الزمنية لممارسة عملهم بآستخدام وسائل تقنيات المعلومات الحديثة.
- 4- التأهيل العملي المبني على الممارسة الفعلية في التعامل مع وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والتعرف على مكوناتها وكيفية إستخدامها وماهية الإستخدامات المتعددة والثانوية لكل منها.

5- في الوقت الحاضر أصبحت إدارة المعرفة تتطور مركزاً على المستقبل وتوجيه مسار إدارة المعرفة، نحو المزيد من التفاعل والتماسك والارتباط الاجتماعي الثقافي، ونحو التعلم التنظيمي وتوليد المعرفة وعمليات الابتكار، وهو اقرب إلى ما يسمى بالهدم الخلاق وفقا لما قدمه جوزيف شومبيتر، الذي اعتبر الابتكار الجذري محركا للنمو الاقتصادي والتغير الهيكلي للصناعة والرفاه الاجتماعي .

عناصر المعرفة

1_ المعلومات:

تعد المعلومات عبارة عن بيانات تمنح صفة المصداقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، حيث أن المعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لا مكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة، أو محادثة مع طرف آخر.

2_ البيانات:

وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة يتم إبرازها وتقديها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تتقيحها، تحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.

3_ الاتجاهات:

إن المعرفة عبارة عن وثيقة الصلة بالاتجاهات، وفي حقيقة الأمر الاتجاهات التي تدفع الأفراد للرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، لذا يشكل عنصر الاتجاهات عنصراً أساسياً لإدارة المعرفة، وذلك من خلال حفز فضول الأفراد، وإيجاد الرغبة وتحفيزهم للإبداع، وهذا بالتأكد ينقص العديد من المنظمات.

4_ القدرات:

هنا المعرفة بجانب المعلومات تحتاج لقدرة على صنع معلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها، وقد منح الله بعض الأفراد القدرة على التفكير بطريقة إبداعية والقدرة على تحليل وتفسير المعلومات ومن ثم التصرف بناءا على ما يتوفر من معلومات، إذا إذ لم يتوافر لدى الأفراد القدرات والكفاءات الأساسية للتعامل مع المعلومات عندئذ نستطيع القول أن أحد المحاور الأساسية للمعرفة مفقودة.

المقومات والمتطلبات الرئيسية في إدارة المعرفة التقنية

1- توفير بيئة التنمية اللازمة والمتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) اللازمة: وهي شبكة الاتصالات والكوابل الأرضية الحديثة المتطورة، كما لا بد من توافر أجهزة الحاسوب والبرمجيات الخاصة، ومحركات البحث الإلكترونية التي تساعد في الوصول إلى المعرفة بسهولة.

- 2- العامل الثقافي: يلعب العامل الثقافي دوراً مهماً في إيجاد ثقافة مجتمع المعرفة، وتداولها بين الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنظمة مما يخلق نوعاً من التعلم بالمشاركة، واكتساب الخبرات والمهارات وبناء علاقات بين العاملين تدعم المعرفة.
- 3- الهيكل التنظيمي: لا بد أن يكون للمنظمة هيكل تنظيمي قد يقيد الحرية لكنه ينظمها، ويساعد على إطلاق الابتكار لدى الموظفين ويولد لديهم المعرفة المتجددة، ويحثهم على الحصول على المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وأن يتم تقديم المساعدة، وإجراء التسهيلات اللازمة لإدارة المعرفة التي بدورها تعمل على تطوير وغو الاقتصاد المعرف، واقتصاد السوق.
- 4- توافر القوى البشرية: هي عبارة من مقومات وأدوات العمل في إدارة المعرفة، وقد يتوقف عليها النجاح في إدارة المعرفة، وتحقيق أهداف المنظمة، والأفراد هم الذين يقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة، وحفظها وخلق معرفة جديدة وإنتاج سلع وخدمات متطورة.

أهداف إدارة المعرفة

إن لإدارة المعرفة دور في منظومة متكاملة ومترابطة من القيم والأسس والمهارات والخبرات والتقنيات الذي يعمل على التعاطي مع هذا الكم الضخم من المعلومات والبيانات دائمة التحديث إلى:

1. المحافظة على استمرارية تدفقها.

- 2. إستثمارها في المجالات والوحدات المختلفة.
 - 3. فهمها وتحليلها.
 - 4. تنظيمها وتبويبها.
- 5. إعداد السياقات الخاصة بالمؤسسة لتفيل الاستفادة منها وفقاً لخصوصة وأهداف المؤسسة.
 - 6. التدقيق في المعلومات ومصادرها وجودتها.
 - 7. المحافظة على سرعة تواصلها كونيا مع كل جديد على مدار الساعة.
 - 8. إعادة إخراجها.
 - 9. أرشفتها لسهولة الرجوع إليها والاستفادة منها.

أسس إدارة المعرفة

في الثمانينات من القرن العشرين انتشرت وظهرت إدارة المعلومات وإدارة قواعد البيانات ونظم دعم القرار، وفي التسعينات من القرن نفسه انتشر الإنترنت وطرق المعلومات السريعة، وفي القرن الحالي أصبح هناك إلحاحاً شديد على ضرورة مواجهة متطلبات مجتمع المعلومات العالمي لما يسمى بمجتمع المعرفة، وهو تطوير تدريجي وموضوعي للعلم والخبرة المتراكمة، أما المفاهيم الأساسية التي يبنى عليها مجتمع المعرفة وتشمل:

1- الأهمية الزمنية للمعرفة: هنا تتطلب استخدامها في الوقت المحدد لتحقيق العائد منها.

- 2ـ تراكم المعرفة: تعني الإضافات المرحلية للعلم والخبرات والمعلومات والسانات.
- 3ـ تفاعل المعرفة: تمثل الترابط والتكامل والتزاوج أو التناقض بين أسس المعرفة.
- 4- الأصول المعرفة: تمثل القيم المالية والاقتصادية لهذه المعرفة، وهي تمثل هنا مردوداً مثل المال والبشر وغيره.
- 5ـ المردود الاقتصادي للتوظيف الفعال للمعرفة: تمثل القيمة الاقتصادية المضافة نتيجة لتطبيق المعرفة.
- 6ـ مؤسسات المعرفة: هي المدارس والجامعات والكليات ومعاهد البحث وتمتد اليوم لتشمل كل أنواع المؤسسات حكومية أو عامة أو خاصة.
- 7- المعرفة للجميع: هي تعني العدالة في الحصول على المعرفة بين أفراد المجتمع الواحد دون تميز طبقي أو ديني أو غني أو فقير.
- 8ـ العائد الاجتماعي للتوظيف الفعال للمعرفة: تتمثل في تقدم ورقي الخدمات وجودة الحياة وسعادة الإنسان والحرية الديمقراطية في المجتمع.
 - 9_ قواعد المعرفة.
 - 10_ إدارة المعرفة.

غاذج إدارة المعرفة

من أهم النماذج الرئيسية في إدارة المعرفة ما يلي:

1. غوذج (Duffy) لإدارة المعرفة: ينطلق فيه من أن المنظمة تحصل على المعلومات والطاقة والنشاط من البيئة الخارجية من خلال اشتراك

الإستراتيجية، والأفراد والعمليات والتقنية تتحول المعلومات والطاقة إلى معرفة، وعمليات وهيكلة التي تنتج السلع والخدمات، وتسهم في زيادة ثروة المنظمة، وإدارة المعرفة تتضمن الحصول على المعرفة الضمنية والظاهرة كليهما، ودعم إسناد الأعمال وتوليد العوائد والتأكيد على العنصر البشري، لأنه الجانب الجوهري فيها، ويتم الحصول على الدروس من خلال تكرار استعمال المعرفة.

- 2. غوذج (Eisen Brook) لإدارة المعرفة: ويتكون من أربع خطوات هي:
- أ ـ توضيح هدف الابتكار للمعرفة التنظيمية، ويقف تطابق المعرفة مع إستراتيجية الأعمال الشاملة للمنظمة مع إدراك ضرورة تكوين الهيكل الداعم للمنظمة.
- ب بناء هياكل التعلم التعليمي، ومستوى المعرفة لتنفيذ الإستراتيجيات، وعمل خطط لسد الفجوات بين رؤيا معرفة المنظمة وبين أدائها الحالى.
- ج ـ تطوير المعرفة القاهرة باعتماد هيكل عمل مقدمة تسهم في تطوير المعرفة القاهرة باعتماد هيكل عمل مقدمة تسهم في تطوير المتراتيجيات المعرفة منها المتعلم التنظيمي Learning.
- د ـ عمل تغذية راجعة لقياس النجاح في الجهود، وتأمين البيانات لتعديل الإستراتيجيات بشكل مستمر.
- 3. نموذج البنك الكندي التجاري Canodian Imperial Bank of ... مُوذج البنك الكندي التجاري ... Commerce: هنا يتم التركيز على مفهوم الثقافة المعرفية، ونشر القيم المعرفية ووضعها لخدمة العملاء في أربعة عناصر هي:

- 1- تعلم العميل، أدرك المصرف أهمية العميل وحاجته إلى التعليم والمعرفة خاصة العمليات المصرفية.
- 2- التعلم الفردي وأنه على الفرد مسؤولية التعلم المستمر بأنفسهم.
- 3- تعليم المنظمة عن طريق نشر المعرفة المتولدة في التنظيم من خلال شبكة التعلم.
- 4- تعلم الفريق أن يتم التعلم ضمن مجموعات، وأن تتحمل المجموعة ذلك من خلال التعليم الذاتي.
- 4. غوذج (Blumentrtt & Johnston) لإدارة المعلومات المعرفة: يقوم على عمل توازن المعلومات مع المعرفة، وبعد ذلك تنفيذ التحسينات على تقنية المعلومات، وتهيئة كادر التنفيذ والآليات المعتمدة لدعم إدارة المعرفة، ودراسة التفاعل بين المعرفة والمعلومات، وآليات تحسين عمليات التحول من المعلومات إلى المعرفة، ومن المعرفة إلى المعلومات والمحافظة على المعرفة الجوهرية، وهذا يركز على تصنيف المعرفة إلى معرفة مرمزة، ومعرفة عامة ومعرفة قياسية، ومعرفة اجتماعية (معرفة شخصية وثقافية) ومعرفة مجسدة (الخبرة والمهارة)، وهذا النموذج يفترض نقل المعرفة وتوزيعها والمشاركة فيها يتطلب تحويلها إلى معلومات أولاً، وأن ابتكار المعرفة يحدث في مجال واسع من العمليات و يتم فيها تداخل المعلومات مع الذكاء.
- 5. غوذج (Vlok) لإدارة المعرفة: والذي يعتمد على (Vlok) بـذكر أن المعرفة تضم مجالين إنتاج المعرفة وتكاملها، أما هاريسون وجـون، فقـد

ذكر أن المقدرة الجوهرية هي حسن استخدام الموالد التي تمنح المنظمة مقدرة إستراتيجية وميزة تنافسية.

أما (Kaplan & Norton) فقد وضع درجات للمعرفة كما يلي:

-متغيرات رئيسية تشمل المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والمتغير المستقل الوسيط (المقدرة الجوهرية) والمتغير التابع (الأداء الاستراتيجي)، وكل متغير منها يضمن متغيرات أخرى.

-أن حركة النماذج تكون بوجود علاقة مباشرة بين المتغير المستقل (إدارة التغير)، ومتغيرات فرعية، والمتغير المستقل الوسطى (المقدرة الجوهرة)، وتأثير العلاقة في المتغير التابع الأداء الاستراتيجي والمتغيرات الفرعية الأخرى.

المراحل الأساسية في تطبيق إدارة المعرفة

يكون التركيز في الأنشطة التي تتضمنها كل مرحلة من مراحل إدارة المعرفة على ما يلى:

1ـ مرحلة البناء والمبادرة: يكون دور هذا المرحلة في:

- بناء العلاقات الإنسانية.
 - بناء البنية التحتية.
- بناء قواعد البيانات الحصول على الأفكار والآراء المقترحة.
 - إدارة الثقافة التنظيمية.
 - تكنولوجيا الاتصالات.
 - نظم المكافآت.

2_ مرحلة النشر: يكون التركيز هنا على:

- الحصول على المعرفة التي تم إيجادها وتحكيمها.
- إظهار الأفكار والإبداع الذي أعده المؤلفون أو العاملون.
- وضع إجراءات وسياسات لإظهار الأفكار والقيام بتطبيقها إلى مهام.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة وتحليل الأفكار لتبريريها.
 - مراقبة المعرفة وأدوات التحكيم.

3ـ مرحلة التكامل الداخلي : يكون التركيز فيها على:

- هيكلة المعرفة، ورسم خريطتها.
- التكامل والتمويل المعرفي طبقاً لمستوى متطلبات السوق.
 - اعتماد التكنولوجيا في نظم قياس الأداء.
 - استخدام محركات البحث، واستراتجياتها.
 - الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

4ـ مرحلة التكامل الخارجي: يكون التركيز فيها على:

- كفاءة إدارة المعرفة.
- الحصول على معرفة أساسية وشبكية.
 - التمويل الخارجي.
 - إدارة التعاون.
- المؤتمرات عن بعد والمؤتمرات الفيديوية.
 - البريد الإلكتروني.

- موضوعات التوحيد.
- الشبكات المتداخلة.
- نظم المشاركة بالمعرفة.

مشروع بناء المواقع على الانترنت من اجل الترجمة من مختلف اللغات إلى العربية

يمكن أن تنبع أهميته من الخدمات، كما في موقع (غوغل) الذي يسترجم بين اللغات المعروفة على سطح الأرض إلى اللغة العربية، وبالعكس فمواقع الأخبار تأتي على رأس لوائح الانترنت خاصة إذا تم تحديثها باستمرار وإن استمرارية موقع ما تأتي من قدرته على تقديم خدمات مفيدة وسريعة، وجودة الخدمة والتكلفة المقبولة، أما كيفية استدامة المواقع فيضمنها الدعم المادي الذي يمكن أن يكون جزءاً من عائدات الخدمات، وهذا الموقع يراقب مدخلاته ومخرجاته، بحيث تتوافق مع خدمات ومكونات الثقافة العربية ليكون موقع تفاعلي بين مستخدميه والمستفيدين.

خدمات الموقع مكن أن تكون الخدمات على نوعين:

1ـ الخدمات المدفوعة الثمن (ذات القيمة).

يتم ترجمة النصوص الكبيرة من قبل شبكة مترجمين في الموقع وفق آليات تعمل لهذا الهدف، من خلال:

الخدمات المأجورة، مثل خدمات الإعلانات التقليدية.

- خدمات الترجمة الآلية التي يمكن أن تكون مدفوعة لمن يريد استخدامها بكثرة.
- استخدام قاعدة المعرفة لتعليم أنظمة الترجمة الآلية، وذلك ضمن عقود سنوية أو طريقة تعاقدية مناسبة.
 - تسويق الكتب المترجمة أو المؤلفة، وكل ما يدور في فلكها.

2-الخدمات المجانية (بدون قيمة مالية)

من أهم الخدمات التي يمكن توفيرها من قبل الموقع المجاني هي الخدمات التالية:

- أ. خدمات تقديم المعاجم العربية والأجنبية الثنائية، أو الثلاثية المتوافرة إلكترونياً.
- ب. خدمات الاستفادة من قاعدة المعرفة التي يوفرها الموقع والناتجة عن عمليات الترجمة.
- ج. خدمات تقديم ترجمة طوعية لبعض النصوص من قبل مترجمين متطوعين للترجمة مباشرة وعرضها على الموقع.

ومن أهم تقنيات المعلومات والاتصالات للجميع، وهي:

1 خدمة التواصل على الشبكة المكّون من مجتمعات موصولة بالشبكة، وهي:

- ـ لوائح البريد.
- ـ المجموعات الإلكترونية.
- _ أخبار الشبكة (يوزنت Use Net).

- محتويات النشر، وهي:
- ـ المساحات الشخصية (المدونات).
 - ـ مواقع الويكي Wiki .
- المرحلة الأولى من النشر على الشبكة، وهي:
- 2 خدمة شبكات العمل: إن لمشاركة الملفات في نظام ويندوز إكس بي، ورفع نظام تشغيل الحاسوب إلى ويندوز إكس بي ووصل الإنترنت عبر حاجز النار في ويندوز إكس بي .
 - ـ إنشاء مواقع على الشبكة بواسطة لغة النصوص التشعبية HTML .
 - ـ إستخدام لغة جافا .

مقدمة لشبكة الانترنت، المكوّنة من:

- حفنة من أساسيات تقنية المعلومات والتواصل في المجال التنموي.
- نظم التشغيل ونظام ويندوز وتعريب نظام ويندوز والبريد الإلكتروني وتصفّح الإنترنت والبحث عبر شبكة الإنترنت.
- مقدمة عن الوسائط الرقمية والاستماع والمشاهدة ورقمنة الملفات السمعية.

دور النشر على شبكة الانترنت

تكمن دور النشر على شبكة الانترنت فيما يلى:

- 1. مدخل إلى هندسة المعلومات.
- 2. صيغت رزمة "مّام" بلغة عربية بسيطة وهي متوفرة بكل مكوناتها PDF على موقعها على الشبكة، وبالإمكان تنزيلها بشكل بي دى إف

باللغة العربية بغض النظر عن القدرات التقنية المتاحة للمستخدِم العربي.

3. نظام إدارة المحتوى جُملا JOOMLA ، تنزيله ودليل استعماله واستعماله لإنشاء المدونات.

أهمية تقنية المعلومات

لقد أصبحت تقنية المعلومات والمعرفة العلمية والتنظيمية هي المكون الرئيسي للثورة العلمية (ثورة المعلومات) فأغلى عناصر الإنتاج وأندرها هي براءات الاختراع وأساليب البحث والتطوير، والحديث عن المعلومات العلمية والتنظيمية هو حديث عن المعلومات.

كما ان تسارع تطور تقنية المعلومات أدى إلى تغلب المكون المعلوماتي على أشكال الثورة وتراجعت الأهمية بالنسبة إلى الموراد الطبيعية، لذا فإن انتقال مركز الثقل في التطورات التقنية من معالجة المادة والطاقة، إلى معالجة المعلومات، أضحت التطورات في ميادين الإلكترونيات لحظة فارقة في نوع التطور التقني.

ولم يعد الأمر متعلق بإنتاج السلع والأشياء بكميات كثيرة وسريعة، بل أصبح الأمر متعلقا بتداول المعلومات ومعالجتها والانتقال من اقتصاد الأشياء إلى اقتصاد المعلومات، واعتبر الكثير من الاختصاصين ضرورة إدخال تقانة المعلومات وتفاعلها مع مهارة وقدرة المديرين للوصول إلى اتخاذ القرارات اللازمة لتطوير منظماتهم، والتي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ولكن يرى بعض الباحثين أنه عندما يتم دمج الإستراتيجية المدعومة بتقانة المعلومات مع

بعض الموارد والقابليات، فإن المنظمة ستكون قادرة للحصول على الميزة التنافسية المستديمة، وهذه القابليات تشمل مهارات متعددة، مثل المهارات الإدارية والتقنية، والبنية التحتية لتقانة المعلومات.

لقد قدمت تقنية المعلومات دعماً كبيراً ومستمراً للأفراد، والمنظمات، والمجتمع على طول الفترة الزمنية السابقة واللاحقة للوصول إلى تحقيق أهدافهم، لكونها توفر الوسائل، والأدوات، والتقنيات المساعدة في هذا المجال، لذلك فهى:

أولاً: لها أهمية في توليد ونقل المعرفة، لاستجابتها لاحتياجات المستخدم وسهولة الوصول إلى بنية ومضامين محتوياتها، وتكامل أنظمتها وقدرتها وقابليتها على التوسع والتطور.

ثانياً: استخدامها في استراتيجيات الأعمال لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة على مستوى التصنيع واقتصادياته ونشاط توزيعه وتسويقه.

ثالثا: تعد مورداً مهماً لأي منظمة لتشكيل الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية من خلال أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

ويمكن اعتبار التقنية في عصرنا الحالي وبضمنها تقانة المعلومات هي التي تكيف حياتنا في جميع المجالات المدنية والعسكرية، وعلى مختلف المستويات، نحن نقيس عصر ثورة المعلومات والحواسيب أكثر من عصر النذرة والسفن الفضائية، وإن قياس الأمة حالياً يعتمد على مدى قدرتها ومواردها على تصنيع واستيعاب التقنية الحديثة واستثمارها، وفي هذا العصر نجد أن الدول العظمى وحدها هي التي تمتلك القدرات البشرية والاقتصادية والطبيعية المتمثلة بالعلماء والموارد المالية والوسائل العلمية

الكافية للسير في مجال البحث والتطوير، ولا يمكن اعتبار دولة ما مستقلة فعلاً، ما لم يتم توفير الحد الأدنى من المتطلبات التقنية والمادية لها.

وتأسيساً على ما تقدم نعتقد أن تقانة المعلومات من الأمور ذات التطور الهائل والسريع في عصرنا الحالي، وخاصة في مجال المعدات المادية والبرمجية، يتطلب من المنظمات أن تجاري، وتتفاعل مع هذا التطور لكون تقانة المعلومات هي العمود الرابع في بناء المنظمة، ويتطلب تفعيلها إشراكها في تغير الحياة الاجتماعية، والعمل في المنظمة والفعاليات المرتبطة بها وتحويلها إلى أنظمة معلوماتية قادرة على التفاعل ضمن بيئة المنظمة لكى تدخل ميدان التنافس في سوق العمل.

واجهت تقانة المعلومات والمنظمات تغيرات وتطورات كثيرة فرضت عليهما التداخل والعمل سوية تحت كافة الظروف لتحقيق الأهداف، وإلا ستصاب المنظمة بكثير من التخلف وعدم المقدرة على تجاوز العقبات مما يؤدي إلى استنزاف الوقت والجهد، وأصبحت جزءًا من حياة الناس وتعاملهم اليومي، وأصبحت من الأمور الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها لتمثل حالة التطور في الحياة الإنسانية.

قائمة المراجع

- أ ـ المراجع العربية:
- ـ العبد، عاطف، عدلي، (1993). الاتصال والـرأي العـام. دار الفكـر العـربي، القاهرة.
- ـ ماهر، أحمد، (2004). الاتصال. كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال. الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ـ مرسى، نبيل محمد، (2006). نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.
- ـ بدر، أحمد نور، (2000). تكنولوجيا المعلومات: دراسة تكامل المصادر الإلكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع. مجلة المكتبات والمعلومات العربية.
- عبد الهادي، محمد فتحي، (1999). أسس مجتمع المعلومات وركائز الإستراتيجية العربية في ظل عالم متغير، دراسات عربية في المكتبات.
- ـ اللوزي، موسى، (1999). التطوير التنظيمي : أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- ـ الهاشمي، شيماء محمد صالح، (2003). دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

- _ شعيب، إبراهيم مصطفى، (1998). أثر المعرفة التقانية والسلوك الإبداعي في مستوى أداء بعض المنظمات الصناعية ـ دراسة ميدانية، أطروحـة دكتـوراه في إدارة الأعـمال، كليـة الإدارة والاقتصاد، جامعـة الموصل.
- ـ نعمة، عباس خضير، وآخرون، (1998). تكنولوجيا العمل وقيم المدراء ـ دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (14)، بغداد .
- ـ العمري، غسان، (2004). جذور إدارة المعرفة: دراسة وضعية بحث غير منشورة إلى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش الأهلية ـ المؤتمر السنوى الثاني.
- _ نجـم، عبـود نجـم، (2004). أدارة المعرفـة، المفاهيم والاسـتراتيجيات والعمليات. مؤسسة الوراق للنشر، عمان.
- ـ اللامي، غسان قاسم، (2008). تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات، عمان الأردن.

ب ـ المراجع الأجنبية:

- Currie, W. L., (1995)-. Organizational Structure and The Use of Information Technology: Preliminary Findings of A survey in The Private and Public Sector, International Journal of Information Management, Vol. 16, No. 1.
- Molebash، PHILIP (1999). Technology and Educatin: Current and Future trends, Journal available.
- Thill, John and Cortland Bovee, (2002). Excellence in Business
 Communication, 5th .ed. New Jersey. Prentice Hall.
- Daft, R., and Noe, R. (2001). Organizational behavior. USA:
 Harcourt College Publishers.
- Julius Adams Stratton and Loretta Η_ι (2005). Mannix_ι Mind and Hand: The Birth of MIT (Cambridge: MIT Press.
- Philip G. Altbach and Sheila McVly, (1997). Perspective on Publishing, London: Lexington Books.
- Shore, B., (1996). Using Information Technology to A Chive A Competitive Advantage: A Study of Current and Future Tends, Journal of Computer Information Systems, Summer.
- Kenneth, C.L.& Jane, P.(2000). Management Information
 System: Organization & Technology in the Network Enterprise
 Prentice Hall International, Inc., USA.

ج _ الانترنت والمواقع الالكترونية:

- -www.bdr130.net/vb/t740384.html
- -totkb.maktoobblog.com/434952/
- -ashamousata3limi.maghrebarabe
- www.siironline.org/alabwab/josoor/010.html
- -www.sanabes.com/forums/archive/index.php/f_43.html
- mattangawda.yoo7.com/t39_topic
- -www.moregiga.com

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	6
الفصل الأول: ماهية الاتصال	9
تطورات عملية الاتصال	11
مبادئ الاتصال الأساسية	14
نظريات الاتصال	16
مفهوم الاتصال	20
عناصر الاتصال	22
أساليب الاتصال	25
أهمية الاتصال في المنظمة	26
أنواع الاتصالات	30
أنواع وسائل الاتصال	32
وسائل الاتصال الحديثة	33
خصائص الاتصال الجماهيري	35
التفاعل المؤثر	37
الخدمات التي حققتها تقنية تكنولوجيا الاتصالات	37
تأثير وسائل الإعلام	41
معوقات الاتصال	42

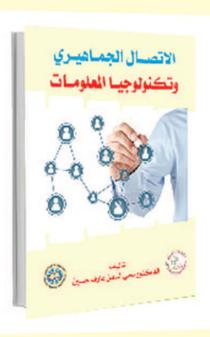
45	الفصل الثاني: المهارات الأساسية في الاتصال الفعال
47	المهارة العالية في مخاطبة الجمهور
52	المهارة الجيدة في التحدث
55	مهارة الكتابة الفعالة
58	مهارة الثقة بالنفس والألفة
61	مهارات الاتصال الأساسية للمدير
67	الفصل الثالث: فن التواصل الجماهيري
69	نشأت وتطور مفهوم التواصل
73	تعريف التواصل
74	أهداف التواصل
74	الإستجابة الفعالة في الإتصال
75	الوظائف الأساسية في التواصل
77	المقومات المهمة في التواصل الفعال
77	فهم طبيعة التواصل والفهم
79	نماذج من التواصل
85	قيم التواصل الحسن و ضوابطه
85	بناء التواصل والتفاهم الجماهيري
88	أسس التفاهم والتواصل
92	أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية مواجهته
94	كيفية التفاوض والحوار من اجل الوصول إلى التعاون
95	أنماط العملاء وطرق التعامل معهم
101	خطوات العملية البيعية

123	الفصل الرابع: الاتصال الإداري في تبادل المعلومات الداخلية
	والخارجية
125	فكرة تنظيم شبكة الاتصال
126	قدرة شبكات الاتصال على معالجة المعلومات
128	أنهاط الاتصال الذي يؤثر على اتخاذ القرارات التنظيمية
130	دور المعلومات في اتخاذ القرارات
132	الاستراتيجيات المهمة في تحسين تبادل المعلومات
139	الفصل الخامس: التكنولوجيا والتقنية
141	مفهوم التكنولوجيا
143	مفهوم التقنية
143	أهداف التكنولوجيا الحديثة
144	خصائص التكنولوجيا
145	أهمية التكنولوجيا
148	سلبيات التكنولوجيا
150	ايجابيات التكنولوجيا
154	خطوات استخراج تقنيات المعرفة
155	القدرة التكنولوجية
155	مصادر التكنولوجيا
156	الوعي التكنولوجي
157	" التقنيات الحديثة المستخدمة في التعليم
161	الفصل السادس: تكنولوجيا المعلومات

مفهوم المعلومات

164	وظائف المعلومات
166	طرق الحصول على المعلومات
171	خصائص مجتمع المعلومات
172	نظام المعلومات
175	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
176	تكنولوجيا المعلومات ودورها في برامج إعادة هندسة الأعمال
177	أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات
181	الفصل السابع: تقنية الإنترنت والمعرفة
183	مراحل التطور من الطباعة إلى النشر الإلكتروني
189	مفهوم الإنترنت
190	التقنيات الرئيسية في شبكات الحاسوب والإنترنت
191	شبكة الإنترنت
192	مميزات استخدام الإنترنت
194	الاستخدام الواسع للإنترنت
194	التعليم باستخدام شبكة الإنترنت
197	مكونات الكمبيوتر
203	سلبيات الانترنت
204	مفهوم تقنية
204	مفهوم المعرفة التقنية
205	مقومات المعرفة التقنية
206	عناصر المعرفة
207	المقومات والمتطلبات الرئيسية في إدارة المعرفة التقنية

208	أهداف إدارة المعرفة
209	أسس إدارة المعرفة
210	غاذج إدارة المعرفة
213	المراحل الأساسية في تطبيق إدارة المعرفة
215	مشروع بناء المواقع على الانترنت من اجل الترجمة من مختلف
	اللغات إلى العربية
216	الخدمات المجانية (بدون قيمة مالية)
217	دور النشر على شبكة الانترنت
218	أهمية تقنية المعلومات
222	قائمة المراجع







الرَّمَــالَ للنَّشِرِ وَالتَّوزِيعِ منبز الأباد تَنْبُ لِيهِ لا لِيهِ لا للجَامِدُ الأرائية تَنْبُطُس ، 50 30 50 96 ، Email alremalpub@live.com



النكاديميون سشروالوزيد عبان - الأردن تلتاكس، 5330508 6 962 6 984 Email-academpub@yahoo.com